

**DISEÑO DE UNA POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE
INFORMACIÓN PERSONAL EN UNA ORGANIZACIÓN**

HOLMAN OSIRIZ RUIZ MARTÍNEZ

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES
FACULTAD DE INGENIERÍA Y CIENCIAS BÁSICAS**

INGENIERÍA DE SISTEMAS

BOGOTÁ D.C.

2019

**DISEÑO DE UNA POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE
INFORMACIÓN PERSONAL EN UNA ORGANIZACIÓN**

HOLMAN OSIRIZ RUIZ MARTINEZ

**Trabajo de grado para optar al Título de
Ingeniero de Sistemas**

Director

LUIS EDUARDO BAQUERO REY

Magister en Seguridad Informática

Co-director

MIGUEL HERNÁNDEZ BEJARANO

Magister en Seguridad Informática

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES

FACULTAD DE INGENIERIA Y CIENCIAS BÁSICAS

INGENIERÍA DE SISTEMAS

BOGOTÁ. D.C

2019

Nota de aceptación

Firma del jurado

Firma del jurado

Firma del Jurado

Bogotá, febrero de 2019

Dedicatoria

Dedico este proyecto de grado principalmente a Dios, por permitirme culminar esta meta a pesar de los obstáculos que se pudieron presentar, y por permitir obtener el conocimiento. A mi esposa Marizol Rodríguez por ser ese apoyo incondicional en el transcurso de mi carrera y por ser la persona que confió en mí desde el inicio de este proyecto para ser ingeniero, a mis hijos Holman Felipe, Laura Gabriela, Sarah Daniela por comprender y apoyarme dándome su tiempo para alcanzar este logro a mi madre por haberme dado la vida y demás familiares que creyeron en mí y en este proyecto de vida, en las metas que me he alcanzado como persona, y futuro profesional. Y a todas aquellas personas de bien que luchan con el firme propósito de servir a la sociedad, a quienes me han apoyado y acompañando en cada uno de los pasos que como estudiante y en el avance progresivo de esta profesión con la cual, estoy cumpliendo el logro, sueño de obtener el título de Ingeniero de Sistemas. Y a todos los que me brindaron su tiempo y ayuda ya que hoy se está recogiendo sus frutos.

Resumen

El desarrollo económico y tecnológico de la economía, ha hecho que la empresas se vean en la exigencia de implementar plataformas tecnológicas que le permitan la implantación de sistemas de información para así poder consolidar y agrupar la información con el fin de crecer en su negocio, de la misma forma esto con lleva a que se desarrollen proyectos de seguridad informática que garanticen los elementos de la información como son la integridad, disponibilidad, y accesibilidad de la misma, la creación de una política de seguridad es una de las tareas fundamentales en las empresas las cuales involucran a personas y los procesos en el momento de realizar el trato de los datos personales de cada uno de los colaboradores, clientes, proveedores, de la misma forma este proyecto presenta los aspectos importantes a tener en cuenta al diseñar una política de tratamiento de datos, al igual estas cambian de una organización a otra, la política debe basarse en la normatividad de cada uno de los países dado que estos son un conjunto de directrices y criterios que se deben tener en cuenta al realizar su diseño.

Palabras claves:

Confidencialidad, Disponibilidad, Información, Integridad, Políticas de Seguridad, Seguridad Informática.

Abstract

The economic and technological development of the economy has made companies see themselves in the need to implement technological platforms that allow the implementation of information systems in order to consolidate and group information in order to grow in their business. This is what leads to the development of computer security projects that guarantee the elements of information such as comprehensiveness, availability, and accessibility, and the creation of a security policy is one of the fundamental tasks in companies and which involves the people and processes at the time of dealing with the personal data of each of the collaborators, customers, suppliers of the same this project presents the important aspects to consider when designing a data processing policy , as they change from one organization to another, the policy should be based on the regulations of each one of the countries given that these are a set of guidelines and criteria that must be taken into account when designing

Keywords:

Confidentiality, Availability, Information, Integrity, Security Policies, Information Security.

Tabla de Contenido

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	9
1. ASPECTOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
1.1 Descripción del problema.....	11
1.2 Problemática.....	11
1.2.1 Pregunta problema.....	12
1.3 Justificación.....	12
1.4 Impacto.....	12
1.5 Alcance.....	13
1.6 OBJETIVOS.....	13
1.6.1 Objetivo General.....	13
1.6.2 Objetivos Específicos.....	13
1.7 Línea de investigación	13
2. MARCO REFERENCIAL	14
2.1 Marco de antecedentes	14
2.2 Marco Legal	18
2.3 MARCO TEORICO.....	20
2.3.1 La política de la seguridad	20
2.3.2 Buenas prácticas de seguridad.....	21
2.2.3 Seguridad en las empresas.....	22
2.3.4 Ley Estatutaria 1581 de 2012.....	23
2.3.5 Los principios y disposiciones.....	23
2.4 MARCO CONCEPTUAL.....	24
• Aviso de privacidad. C	24
• Autorización. Consentimiento.....	24
• Base de datos	24
• Dato personal.....	24
• Dato público.....	24
• Dato personal público.....	24

• Dato personal privado.....	24
• Dato semiprivado.....	24
• Dato sensible.....	25
• Encargado del tratamiento	25
• Responsable del tratamiento.....	25
• Titular.....	25
• Transferencia	25
• Transmisión	25
• Tratamiento.	25
• Oficial de protección de datos	25
• Acceso a la información pública.....	25
• Actitud hacia el riesgo.....	26
• Amenaza.....	26
• Consulta.....	26
• Control.....	26
• Inventario de activos.	26
• Estándar ISO.....	26
• Czinkota y Kotabe.	26
• Información.....	26
3. MARCO METODOLOGICO Y LA POLITICA DE SEGURIDAD.....	27
3.1. ASPECTOS METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	27
3.1.1. Tipo de investigación.	27
3.1.2. Metas a alcanzar.	27
3.2 Ámbito de Aplicación.....	27
3.2. Principios para el tratamiento de datos personales	28
3.2.3 Principio de acceso y circulación restringida.	30
3.2.4 Principio de confidencialidad	30
3.2.5 Principio de finalidad.....	31
3.2.6 Principio de legalidad.....	31
3.2.7. Principio de libertad.....	31

3.2.8 Principio de seguridad	31
3.2.9. Principio de transparencia.....	31
3.2.10 Principio de veracidad o calidad	32
3.2.11 Política	32
3.2.12 Riesgo	32
4. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	33
4.1 Tratamiento.....	33
4.1.1 Datos Públicos	33
4.1.2 Datos Sensibles	33
4.1.3 Tratamiento de datos de menores	34
4.2 Clasificación de las bases de datos.....	35
4.2.1. Bases de datos con información pública.	35
4.2.2. Bases de datos de ciudadanos	35
4.2.3. Bases de datos de empleados	35
4.2.4. Bases de datos de contratistas y proveedores.....	36
4.2.5. Bases de datos de archivos inactivos	36
5. PRERROGATIVAS Y DERECHOS DE LOS TITULARES.....	37
6. DEBERES QUALITY CARS WASH EN RELACIÓN AL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.....	39
6.1. Deber de secreto y confidencialidad.....	40
7. POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	41
7.1 Generalidades sobre la autorización	41
7.1.1 Medio y manifestaciones para otorgar la autorización	41
7.1.2 prueba de autorización.	42
7.1.3 Casos En Que No Se Requiere La Autorización.....	42
7.2 Del derecho de Los titulares	42
7.2.1 Del derecho de acceso.....	43
7.2.2 Del derecho de consulta.....	43
7.2.3 Del derecho a reclamar	44
7.2.4 Del derecho a la rectificación y actualización de datos	45
7.2.5 Del derecho a la supresión de datos	45

7.2.6 Del derecho a revocar la autorización.....	46
7.2.7 Protección de datos en los Contratos	47
7.2.8 Transferencia de datos personales a terceros países.....	48
7.2.9 Reglas generales aplicables.....	49
8. PROCEDIMIENTO PARA QUE LOS TITULARES PUEDAN EJERCER SUS DERECHOS A CONOCER, RECLAMAR, ACTUALIZAR, RECTIFICAR, SUPRIMIR Y REVOCAR LA AUTORIZACIÓN.....	52
8.1 Generalidades	52
8.2 Procedimientos.....	53
8.2.1 Consultas	54
8.2.2 Reclamos	55
8.2.3 Revocar autorización	57
9 FUNCIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES AL INTERIOR DE LA ORGANIZACION.....	60
9.1 Responsables.....	60
9.2 Encargados.....	60
9.2.1 Encargados Internos.....	61
9.2.2 Encargados Externos.....	61
9.2.3 Información de contacto	61
9.2.4 Cumplimiento	61
9.2.5 Cumplimiento de las políticas y procedimientos.....	61
9.2.6 Vigencia	62
10.1 Recomendaciones.....	63
10.2 CONCLUSIONES	64
BIBLIOGRAFIA	65

Tabla de ilustraciones

Ilustración 1 Metodología política de seguridad.....	28
Ilustración 2 Derechos de los Titulares	42
Ilustración 3 Procedimiento para actualización de la información	53

INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene por objeto servir de guía a los empleados y colaboradores de una organización, para proceder con la adecuada implementación de una Política de tratamiento de datos personales dando cumplimiento a la Ley y adoptando las medidas pertinentes de seguridad y privacidad.

Así mismo busca dar cumplimiento a los requerimientos de ley frente al registro y utilización de bases de datos, posibilitar el acceso de la compañía a nuevas formas de administración de datos que faciliten tanto su seguridad, privacidad y confidencialidad, transferencia o transmisión y circulación.

De la misma forma manifestar que el objeto de la presente política prioritariamente consiste en cumplir el objeto misional institucional respetando y brindando las garantías adecuadas a los a todos los colaboradores, proveedores, clientes frente al tratamiento de sus datos dentro de una organización

De igual manera, se determina el procedimiento para la implementación del aviso de privacidad, de autorización para el tratamiento de datos personales, el trato especial a datos sensibles o de menores y en general los por menores relacionados con los procedimientos para la implementación de las políticas. Guiando a través del mismo en la forma que se debe diseñar e implementar dicha protección en cada uno de los apartados del documento es así como se va desarrollando cada una de las etapas en la construcción de la política para una organización

QUALIY CARS WASH es una entidad la cual tiene como misión con personal capacitado, innovador y constante trabajo en equipo, prestar servicios profesionales de embellecimiento y alistamiento de vehículos nuevos y usados, brindando a nuestros clientes la confianza total de poner en manos de la compañía el cuidado de sus automotores particulares, carga pesada o empresariales. Contando con el respaldo de equipos y productos de la calidad que optimicen la

operación y minimicen el tiempo del servicio sin llegar a afectar la calidad del mismo, se cuenta con un amplio portafolio de servicios especiales y exclusivos buscando al máximo la satisfacción de nuestros clientes mediante un nivel de servicio caracterizado por la atención y oportunidad.

QUALIY CARS WASH es la Responsable del tratamiento de Datos Personales y en cumplimiento a lo establecido en el artículo 13 del Decreto Reglamentario 1377 de 2013 (mintic, 2013), adopta y hace público a todos los interesados la presente política y procedimiento que contiene todos los elementos esenciales, sencillos y seguros para el cumplimiento con la legislación correspondiente a la Protección de Datos Personales. Asimismo, el presente procedimiento servirá como material educativo para todos los sectores de interés que sostengan algún tipo de relación con QUALIY CARS WASH, Contribuyendo al correcto conocimiento del derecho fundamental a la Protección de Datos Personales y pueda ser utilizado en diferentes ámbitos de aplicación.

Los datos administrados o tratados por QUALIY CARS WASH son de naturaleza pública y privados, debido a que su tratamiento se realiza por mandato legal. Sin perjuicio de lo anterior, QUALIY CARS WASH también trata datos personales que no sean de naturaleza pública, con el fin de llevar a cabo el desarrollo de sus funciones de carácter privado. Por lo anterior, cabe destacar que QUALIY CARS WASH tiene dentro de sus bases de datos tres grandes grupos. Una es la base de datos en la cual se recolectan y almacenan datos de naturaleza pública, los cuales son recogidos por medio de los registros públicos, a los cuales se les excluye, por parte del responsable, el deber de solicitar al titular previa autorización para su tratamiento. Por otra parte, QUALIY CARS WASH tiene bases de datos que están excluidas del ámbito de aplicación conforme al artículo 2 de la Ley 1581 de 2012 (senado de la república, 2012) en las cuales almacenan datos periodísticos, estadísticos y con fines de investigación.

Y, por último, las bases de datos referentes a datos personales que no son públicos, ni se encuentran excluidos del ámbito de aplicación de la Ley 1581 de 2012, estas bases de datos se encuentran sujetas a todas y cada una de las obligaciones que dispone la Ley 1581 de 2012, los Decretos Reglamentarios y las demás normas que lo complementen, adicionen o deroguen, en materia de Protección de Datos Personales.

1. ASPECTOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción del problema.

Las empresas tienen el riesgo de perder información, esto puede detener su operación, causando la suspensión de los procesos de producción o administrativos, para ello es necesario proteger el funcionamiento de la información, dentro del sistema de información, las partes de seguridad, administrativa, operacional deben trabajar en conjunto para asegurar la informática de la empresa.

Los medios electrónicos y redes de internet, mercancías y recursos económicos que son almacenados o se mantienen inactivos dentro de una línea de tiempo la condición del negocio por este motivo es importante crear un plan de seguridad que ofrezca la garantía de que estos datos o activos empresariales deben ser custodiados y conservados, Al igual también deben ser de disponibilidad para los departamentos o personas autorizadas dentro de la empresa para su consulta y utilización es así como en la verificación se realizada al manejo que se da en la empresa se encuentran vacíos de seguridad informática, la información que es comprendida como un activo importante dentro de la organización por lo cual se plantea una política y la cual debe ser cumplida por cada uno de los integrantes de la organización. Entendiendo que esta información es de carácter confidencial dado que en la actualidad dicha información se encuentra vulnerable y abierta, por lo cual es un eslabón débil que se debe fortalecer La seguridad informática existe solo si se juntan todos los elementos y métodos que la hacen posible ya que cualquier método utilizado por sí solo no puede abarcar Todos los puntos vulnerables de los sistemas de información creando aplicaciones en las cuales se pueda definir usuarios privilegios y manipulación de cada uno de los archivos generados.

1.2 Problemática

Una vez realizada la revisión de diagnóstico en la empresa Quality Car Wash masivo & Asociados se encuentra que se presentan limitantes en la protección de las conexiones, dado que no se tiene definido un proceso en el que se especifique los parámetros de protección de la información de los niveles comercial y privado de la compañía, por ende se genera un alto

riesgo para la información y manejo confidencial de sus operaciones, estrategias, políticas las cuales causan una gran debilidad y amenaza para su operación y desarrollo empresarial

Es así que se propone antes de realizar cambios a nivel tecnológico plantear el proceso de gestión de seguridad de la Información y protección de datos personales, a partir de allí iniciar la implementación de los cambios según las necesidades requeridas incluido el proceso de recuperación ante eventuales incidentes de seguridad.

1.2.1 Pregunta problema

¿Es viable el diseño de una política y procedimiento para el tratamiento de la información personal de la compañía?

1.3 Justificación.

La información como activo de gran valor dentro de una organización debe ser el bien máspreciado y por ello cada empresa o negocio debe Emplear y desarrollar procedimientos y política de seguridad con el fin de proteger y minimizar las vulnerabilidades reducir el riesgo de que la empresa sea víctima de delincuentes que utilizando mecanismos o herramientas y recursos informáticos acceda a la información o realice intrusiones a infraestructuras tecnológicas en las cuales se relacionen el tratamiento de la información personal de los colaboradores, clientes y proveedores de la empresa. Y se puedan ver afectadas por problemas judiciales ocasionados por demandas al vulnerar el tratamiento de los datos personales de sus clientes tanto internos como externos es así aplicar los conocimientos adquiridos durante el desarrollo de la investigación.se diseña una política de seguridad y generar un proceso de afianzamiento y divulgación de la política propuesta para el tratamiento de los datos personales de la compañía con el fin de asegurar esta información

1.4 Impacto

Dentro del desarrollo tecnológico alcanzado en el mundo y donde la información convierte en un elemento activo dentro de actividades diarias empleadas por las personas, Se debe velar y deben prevalecer el interés, particular de las diferentes empresas para preservar la información, y salva guardar los datos de cada uno de sus colaboradores, clientes y proveedores y así evitar su transmisión, difusión o publicación sin la debida autorización de quien la suministro y que sea usada con un fin diferente al de la autorizada. Las empresas deben ser cuidadosas en aspectos de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, refiriéndose al tratamiento de los datos Personales y relacionados al tratamiento de la

información digital, El esfuerzo que se debe ejercer para proteger estos datos personales se define como Ciberseguridad, La Ciberseguridad permite ejercer controles técnicos para proteger la información contenida en un dispositivo conectado a la red o que circule a través de una red de equipos con el fin de evitar a cada compañía perdida de información y así contrarrestar posibles demandas de los usuarios que nos brindan sus datos para la administración de los mismos en la empresa lo cual puede derivar en problemas legales (demandas) si estos no son manejados de manera adecuada.

1.5 Alcance

Aplica para todos los empleados, Clientes y Terceros de QUALITY CARS WASH que tengan algún tipo de relación comercial o vínculo laboral directo con el fin de preservar la información personal y dar cumplimiento a la ley de protección de datos en cuanto al manejo de la información personal.

1.6 OBJETIVOS.

1.6.1 Objetivo General

Diseño de una política y procedimiento para el tratamiento de información personal en una organización

1.6.2 Objetivos Específicos

- Proteger y administrar la información, junto con las tecnologías utilizadas para su procesamiento.
- Implementar las medidas de seguridad comprendidas en el Sistema de Gestión de Seguridad de la información – SGSI.
- Realizar la valoración, análisis y evaluación de los riesgos de seguridad asociados a la información y su impacto, identificando opciones para su tratamiento con el fin de garantizar la privacidad, la continuidad e integridad de la información del negocio.

1.7 Línea de investigación

La investigación realizada hace parte de las líneas de trabajo del grupo del semillero de seguridad de la informática del programa de ingeniería de sistemas de la Fundación

Universitaria Los Libertadores pertenecientes al grupo de investigación en ingeniería aplicada GUIAS. con la asesoría de director del semillero.

2. 1.MARCO REFERENCIAL

2.1 Marco de antecedentes

El creciente desarrollo de la industria digital y la aceptación de las buenas prácticas son la base para que el sector de la tecnología tenga que acoger las mismas y se han un referente para toda la sociedad debido al rápida expansión de las redes de telecomunicaciones, es así como este sector de la economía es dinámico y cambiante debe crecer junto con las TIC deben ser la base de las economías de los estados en desarrollo debido a que seguirán marcando el mercado digital ya que las tendencias internacionales muestran que el entorno digital es dinámico y crece continuamente. Es por tal motivo que la empresa QUALITY CARS WASH en consecuencia proyecta realizar el desarrollo de una política de seguridad y tratamiento de datos dado que es una empresa dedicada al segmento de prestación de servicios con más de quince años de experiencia que cuenta con una planta de personal compuesta por 200 colaboradores dividida en personal administrativo y de operaciones los cuales son la imagen de la empresa y los cuales mantienen relación directa con los datos de clientes y proveedores por lo cual es indispensable el diseño de la misma (departamento nacional de planeacion conpes 3854, 2016)

De acuerdo con lo anterior y basándonos en el estado colombiano se encuentra que el documento Conpes 3854 del 11 de abril de 2016 informa que:

En el ámbito regional, Colombia se ha posicionado como uno de los países que más ha avanzado en aspectos relacionados con ciberseguridad y ciberdefensa. Lo anterior, se refleja en indicadores de eficiencia comparativa como el índice mundial de ciberseguridad de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT). Según este, en 2014 el país se ubicaba en el quinto lugar del ranking a nivel regional, siendo superado por Estados Unidos, Canadá, Brasil y Uruguay; mientras que en el plano mundial comparte la novena posición, junto con países como Dinamarca, Egipto, Francia y España. Finalmente, en materia de cooperación nacional, se viene adelantando el proceso de elaboración del catálogo de infraestructuras críticas cibernéticas

nacionales en el país. El catálogo en mención permitirá, a futuro, coordinar y gestionar los planes y programas de protección y defensa a infraestructuras críticas cibernéticas nacionales. A 2015, el Ministerio de Defensa Nacional había elaborado la Guía para la Identificación de Infraestructura Crítica Cibernética, la cual se constituye como el insumo principal de dicho catálogo, construido en coordinación con las múltiples partes interesadas (Conpes 3854, 2016). Sin embargo y a pesar de los logros alcanzados, el crecimiento de ámbito digital sobre las actividades socioeconómicas, y la dinámica cámbiate y velocidad de expansión, ha generado un conjunto de incertidumbres, riesgos, amenazas, vulnerabilidades e incidentes de diversos tipos a los que se encuentran expuestas las personas y las empresas del sector público y privado. Estos se encuentran con mayor relevancia en casos sobre ataques cibernéticos en el mundo los cuales Han tenido un grado de crecimiento importante y los cuales pueden llegar a afectar a cualquier sector de la economía, logrando impactar de manera negativa a gran parte de la sociedad o millones de personas en el mundo, de igual manera y más peligros a la defensa y seguridad de cualquier estado afectando su desarrollo y crecimiento económico. Previendo esta realidad mundial, y en vista de los ataques cibernéticos que sufrían diferentes países del mundo en la década pasada, y del incremento en el uso de las TIC en Colombia durante ese tiempo; en el 2011, el Gobierno nacional de Colombia estableció los lineamientos de política para ciberseguridad y ciberdefensa. Política que se presenta y son las bases para el desarrollo de una política en cualquier empresa o negocio ya sea público o privado (Conpes 3854, 2016).

De igual manera instituciones como la Fundación Universitaria Los Libertadores genera una política de seguridad de acuerdo a los lineamientos legales y jurídicos dictados por el estado colombiano y realiza su implementación y publicación a través de su documento titulado Política Institucional de Seguridad de la Información en la cual define su aplicación y procedimiento de acuerdo a su razón social y estatutos respectivos sin dejar de lado el reglamento interno de trabajo donde su objetivo es según su "Artículo 6. Objetivo General. Orientar y dar lineamientos de seguridad de la información sobre los activos de la Fundación, con el fin de garantizar que los riesgos son identificados, valorados y administrados de una forma estructurada, repetible, eficiente y adaptada a los cambios Política institucional de Seguridad de la (Fundacion Universitaria los Libertadores, 2017)

Por otro lado en el avance de la implementación y como ejemplo de creación de políticas la presidencia de la república de Colombia también establece su propia política en la cual su objetivo es:

“Definir las pautas, directrices y reglas para generar una adecuada seguridad y protección de la información de los procesos del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, estableciendo dentro del plan estratégico de TI su liderazgo y desarrollo, y certificar la Entidad en la norma NTC-ISO-27001:2013.” (Presidencia de la republica , 2018).

Al igual también fija el alcance de la misma el cual establece que Las Políticas de Seguridad de la Información son aplicables para todos los aspectos administrativos y de control que deben ser cumplidos por los directivos, funcionarios, contratistas y terceros que presten sus servicios o tengan algún tipo de relación con el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República (Presidencia de la republica , 2018).

Por lo tanto, La seguridad informática, es el área de la informática que se encarga de la protección de la infraestructura sistematizada y con todo aquello que tenga relación donde se debe tener en cuenta que para llevar a cabo esta tarea existen una serie de estándares, protocolos, métodos, reglas que se deben seguir con el de facilitar herramientas y leyes con el fin de minimizar el riesgo a la infraestructura o a los datos y ser víctimas vulnerables de posibles ataques en busca de obtener información confidencial de cada compañía. La seguridad informática no solo comprende software, bases de datos, metadatos, archivos de información empresarial y personal de los colaboradores de la misma por lo cual todo lo que la organización le dé un valor se denomina (activo) y que pueda estar con un posible riesgo si ésta llega a manos de otras personas que pueden causar problemas con la administración de la misma. A este tipo de información se le da el nombre de información privilegiada o confidencial. El término de seguridad de la información no debe ser confundido con el de seguridad informática, dado que el segundo está enfocado en la seguridad en el medio informático infraestructura, es así como se puede encontrar información en diferentes medios o formas. La seguridad informática es la disciplina que se ocupa de diseñar las normas, procedimientos, métodos y técnicas destinados a conseguir un sistema de información seguro y confiable (2, 2010)

Usualmente, los sistemas de información cuentan con todos los datos de una organización, al igual el material y los recursos de software que permiten a una empresa almacenar, administrar, actualizar, Eliminar y hacer circular estos datos. Los sistemas de información son fundamentales para las compañías y deben ser protegidos. Generalmente, la seguridad informática consiste en garantizar que el material y los recursos de software de una organización se usen únicamente para los propósitos para los que fueron creados. La seguridad informática se resume, por lo general, en cinco objetivos principales (informatica, 2013)

- Integridad: garantizar que los datos sean los que se supone que son
- Confidencialidad: asegurar que sólo los individuos autorizados tengan acceso a los recursos que se intercambian
- Disponibilidad: garantizar el correcto funcionamiento de los sistemas de información
- Evitar el rechazo: garantizar de que no pueda negar una operación realizada.
- Autenticación: asegurar que sólo los individuos autorizados tengan acceso a los recursos

Construir reglas y procedimientos para cada uno de los servicios para los cuales la organización la va utilizar. Especificar las acciones a emprender y seleccionar las personas a contactar en caso de detectar una posible pérdida y manipulación indebida de la misma.

Sensibilizar a los encargados de la administración de la información con los problemas derivados con la inadecuada manipulación de la misma y con la seguridad de los sistemas informáticos. Los derechos de acceso de la organización deben ser definidos por los responsables en su orden jerárquico y no por los administradores informáticos, ya que son estos que deben conseguir que los recursos y derechos de acceso sean coherentes con la política.

2.2 Marco Legal

La presente Política y Procedimientos de protección de datos personales ha sido elaborada en concordancia con las siguientes normas y documentos establecidos por la legislación colombiana para dar una correcta implementación.

Constitución Política, artículo 15. Ley 1581 de 2012 en la cual se establece el objeto de la presente ley tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma. (Funcion publica, 2012) es así como siguiendo la normatividad de la república de Colombia se desarrolla la presente política y al igual en concordancia con las demás disposiciones legales como la Ley 1273 de 2009 por medio de la cual "por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos" y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones" (Congreso de Colombia, 2009) y declara los diferentes delitos por la manipulación de la información en los sistemas informáticos.

Es así y siguiendo por el ámbito jurídico como también se encuentra con la Ley 1266 de 2008 la cual fija como Ley y tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación de datos personales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política, así como el derecho a la información establecido en el artículo 20 de la Constitución Política, particularmente en relación con la información financiera y crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países. (Congreso de la Republica, 2008)

Donde se especificó el habeas Data o derecho al buen nombre de igual manera se encuentran otras disposiciones legales como.

Decretos Reglamentarios 1727 de 2009 en La presente ley tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación de datos personales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política, así como el derecho a la información establecido en el artículo 20 de la Constitución Política, particularmente en relación con la información financiera y crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países. (Congreso de la Republica, 2009) La presente ley se aplica a todos los datos de información personal registrados en un banco de datos, sean estos administrados por entidades de naturaleza pública o privada.

Ley 2952 de 2010 la cual sigue implementado la protección de los datos y enfocándose en el habeas data (Ministerio de Hacienda y Credito publico , 2010).

Decreto Reglamentario parcial No 1377 de 2013 en El presente Decreto tiene como objeto reglamentar parcialmente la Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. Artículo 2. Tratamiento de datos en el ámbito personal o doméstico. De conformidad con lo dispuesto en el literal a) del artículo 2 de la Ley 1581 de 2012, se exceptúan de la aplicación de dicha Ley y del presente Decreto, las bases de datos mantenidas en un ámbito exclusivamente personal o doméstico. El ámbito personal o doméstico comprende aquellas actividades que se inscriben en el marco de la vida privada o familiar de las personas naturales. (Ministerio de Industria y comercio, 2013).

Sentencias de la Corte Constitucional C-1011 de 2008, en el cual se realiza y resuelve Proyecto De Ley Estatutaria De Habeas Data-Devolución A La Cámara De Representantes Por Vicio Subsanable/Subsanación De Vicio De Procedimiento En La Formación De La Ley Estatutaria De Habeas Data (Corte Constitucional, 2008) y C-748 del 2011 Avisos de privacidad Reglamento Interno de Trabajo.

2.3 MARCO TEORICO

2.3.1 La política de la seguridad. de la información recogerá las directrices y los lineamientos de alto nivel que rigen las actividades de seguridad de la organización así como los principios que se seguirán en la misma, La política debe ser un documento preciso para que esta se pueda aplicar a toda la organización y que se pueda establecer una serie de normas a cada uno de los procedimientos al igual con la publicación y socialización de la misma se crea un modelo de cultura de seguridad en el entorno corporativo, al igual esta permite identificar los objetivos de la información y el cual se sienta como base para el éxito de la política de seguridad de la empresa (ISO TOOLS, 2018). De igual forma se esta se define como la “Protección contra todos los daños sufridos o causados por la herramienta informática y originados por el acto voluntario y de mala fe de un individuo”. Para contrarrestar las amenazas se necesita colocar un límite, pero ninguna protección es infalible, es necesario multiplicar las barreras, así un pirata que intenta ingresar será bloqueado por otra barrera. Para elegir un nivel de seguridad adaptado implica consecuencias ligadas a restricciones para los usuarios, la carga financiera por la adquisición de programas de protección, tiempo para implementar estas soluciones, y mejoras en las instalaciones (Royer 2004, 2012-2017). Es así como La política de seguridad analiza las diferentes directrices de una organización, formando parte de la ella en general, por lo cual debe contar con la aprobación de la alta dirección de la compañía. Dado que el objetivo general de dicho documento debe llevar a concientizar los empleados y contratistas de su actuar dentro de la misma, en consecuencia es preciso involucrar un sistema de información, puesto que la política de seguridad informática se debe estructurar con cinco puntos importantes que permite identificar, relacionar, proporcionar, detectar y definir todas aquellas fallas o debilidades de seguridad informática, para realizar un diagnóstico del impacto que pueden darse en la entidad por la mala manipulación de la información La norma (el portal ISO 27000, 2016) especifica los requisitos para establecer, implantar, documentar y evaluar un SGSI, los controles de seguridad de acuerdo con las necesidades de las organizaciones, independientemente de su tipo, tamaño o área de actividad. Según el **Estándar ISO 27001** En el contexto aquí tratado, se entiende por información todo aquel conjunto de datos organizados en poder de una entidad que posean valor para la misma, independientemente de la forma en que se guarde o transmita (escrita, en imágenes, oral, impresa en papel, almacenada electrónicamente, proyectada, enviada por correo, fax o e-mail, transmitida en conversaciones,

etc.), de su origen (de la propia organización o de fuentes externas) o de la fecha de elaboración. La seguridad de la información, según ISO 27001, consiste en la preservación de su confidencialidad, integridad y disponibilidad, así como de los sistemas implicados en su tratamiento, dentro de una organización. Así pues, estos tres términos constituyen en la base sobre la que se cimienta todo el edificio de la seguridad de la información:

- Confidencialidad: la información no se pone a disposición ni se revela a individuos, entidades o procesos no autorizados.
- Integridad: mantenimiento de la exactitud y completitud de la información y sus Métodos de proceso.
- Disponibilidad: acceso y utilización de la información y los sistemas de tratamiento de la misma por parte de los individuos, entidades o procesos autorizados cuando lo requieran. Para garantizar que la seguridad de la información es gestionada correctamente, se debe hacer uso de un proceso sistemático, documentado y conocido por toda la organización, desde un enfoque de riesgo empresarial. Este proceso es el que constituye un SGSI (ISO27000).

2.3.2 Buenas prácticas de seguridad. La seguridad de la información es cada día más importante en el entorno empresarial y profesional, por ello las organizaciones deben tener como requisito en su plan de trabajo y negocio la implementación de buenas prácticas en seguridad, para cumplir o desarrollar este requisito se utiliza la norma ISO 27001. Dado que estas mismas no deben desproteger la información sensible, debido a las malas prácticas.

El cumplir con las disposiciones legales por parte de las empresas que utilizan los sistemas de información, debe ser un proceso y proyecto, que garantice que este activo de información quede protegido al igual se debe disponer de una política que trace el lineamiento en la administración de los datos de las personas. En última instancia, son los intereses de las personas cuyos datos aparecen en los documentos, y el interés empresarial, La norma ISO 27001 estandariza de forma universal y todos los criterios jurídicos que permite evitar las amenazas mediante un proceso basado en la gestión de riesgos. Que En la mayoría de los casos busca evitar tener que realizar planes o adaptaciones a las leyes normas, decretos y exigencias legales tipo de negocio. En los casos en los que los sistemas de información y los procesos cumplan con todas las exigencias legales de la normativa de protección de datos, ocuparan un lugar con más ventajas para las empresas que aquellas que parten de cero.

Dentro de estas buenas prácticas de seguridad de la información se busca como objetivos, crear concienciación sensibilización en cuanto a la seguridad de la información dado que el buen manejo de la misma será clave para el negocio e imagen de la empresa:

Reforzar la protección y subir el nivel de seguridad de la empresa al igual fomentar la prevención de ataques maliciosos en el manejo de la información.

Proporciona conocimiento y adopción de buenas prácticas y hábitos en cuanto al manejo de los datos y su preservación.

Una vez que se desarrollan estos objetivos se crea una cultura empresarial la cual es un gran beneficio para la empresa, organización que la implementa dentro de estas buenas practicas se encuentran

Actualización de los sistemas, Disponer de contraseñas de acceso seguras, Identificación de los cambios y revisiones de los documentos, limitación a los usuarios, realizar copias de seguridad, disponer de software antivirus y anti espías actualizado, precaución en la navegación por Internet. Ley de Protección de Datos de Carácter Personal, prevenir la Ingeniería social.

2.2.3 Seguridad en las empresas. Las empresas, independientemente de su tamaño, tiene que poner en marcha una política o mecanismos de protección y defensa, dado que de no hacerlos las organizaciones se verían envueltas en un problema serio si su información desaparece. Para eso es importante reflexionar y hacer el ejercicio de ver qué puede pasar si se pierden o desaparecen los archivos de clientes y contactos de la misma entonces antes de que ocurra un evento de estos hay que poner los mecanismos para que no puedan desaparecer invirtiendo los recursos que se perderían si se presenta dicha eventualidad. O qué pasa si la competencia lograra obtener la información, es por tal motivo que las empresas están en la obligación de generar mecanismos de protección de datos, políticas y procedimientos con el fin de combatir y prevenir las amenazas informáticas de las cuales se puede realizar una clasificación como destrucción de información o robo de esta, paralización de los sistemas informáticos, suplantación de identidades, utilización de datos personales o confidenciales, el objetivo de la seguridad informática es proteger los recursos informáticos valiosos de la organización, tales como información, hardware o software , datos de personas . A través de la adopción de las medidas adecuadas, la seguridad informática ayuda a una organización a cumplir sus objetivos, permite proteger los recursos financieros, sistemas de información, reputación, situación legal, y otros bienes tanto tangibles e intangibles En efecto, gestionar la seguridad informática organizacional

2.3.4 Ley Estatutaria 1581 de 2012. (senado de la republa, 2012) por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la Misma

2.3.5 Los principios y disposiciones. Contenidas en la mencionada ley son aplicables a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por parte de QUALIY CARS WASH siendo estos de naturaleza pública o privada. Por lo tanto, el tratamiento de datos realizado por QUALIY CARS WASH, se debe regir por el régimen de protección de datos personales establecido por esta ley, sus decretos reglamentarios y demás normatividad que la complementa, modifique o derogue.

Para este fin y de acuerdo con lo establecido en el art. 18 literal f de la referida Ley QUALIY CARS WASH adopta este procedimiento interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los titulares de los datos personales. El sistema de gestión de la seguridad de la información SGSI, es sobre lo que se basa principalmente la norma ISO 27001 y es la gestión de la seguridad de la información en las empresas, que consiste en un proceso documentado y debe ser conocido por toda la empresa.

2.4 MARCO CONCEPTUAL

Las siguientes definiciones, permiten una correcta y apropiada interpretación de la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, y son indispensables para la protección del habeas data, lo que contribuye a determinar las responsabilidades de los involucrados en el tratamiento de datos personales.

- **Aviso de privacidad.** Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- **Autorización.** Consentimiento previo, expreso e informado del titular de los datos personales para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- **Base de datos.** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- **Dato personal.** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o a varias personas naturales determinadas o determinables. Debe entonces entenderse el “dato personal” como una información relacionada con una persona natural (persona individualmente considerada).
- **Dato público.** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales, y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- **Dato personal público.** Toda información personal que es de conocimiento libre y abierto para el público en general.
- **Dato personal privado.** Toda información personal que tiene un conocimiento restringido, y en principio privado para el público en general.
- **Dato semiprivado.** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general.

- **Dato sensible.** Aquel dato que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos, entre otros, la captura de imagen fija o en movimiento, huellas digitales, fotografías, iris, reconocimiento de voz, facial o de palma de mano, etc.
- **Encargado del tratamiento.** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realiza el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.
- **Responsable del tratamiento.** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decide sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.
- **Titular.** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- **Transferencia.** La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- **Transmisión.** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.
- **Tratamiento.** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Oficial de protección de datos.** Es la persona dentro de la Cámara de Comercio de Bogotá, que tiene como función la vigilancia y control de la aplicación de la Política de Protección de Datos Personales, bajo la orientación y lineamientos del Comité de Seguridad de la Información. El Comité de Seguridad de la Información designará el Oficial de Protección de Datos.
- **Acceso a la información pública.** Derecho fundamental consistente en la facultad que tienen todas las personas de conocer sobre la existencia y acceder a la información

pública en posesión o bajo control de sujetos obligados. (Congreso de la república, 2014).

- **Actitud hacia el riesgo.** Enfoque de la organización para evaluar y eventualmente buscar, retener, tomar o alejarse del riesgo. (NTC ISO 31000 2011, 2011).
- **Amenaza.** Causa potencial de un incidente no deseado, que puede ocasionar daño a un sistema u organización. (el portal ISO 27000, 2016).
- **Consulta.** La consulta es un proceso de doble vía de la comunicación informada entre una organización y sus partes involucradas, acerca de algún tema, antes de tomar una decisión o determinar una dirección para dicho tema. La consulta es: un proceso que tiene impacto en la decisión a través de la influencia más que del poder; y: una entrada para la toma de decisiones, no para la toma conjunta de decisiones. (NTC ISO 31000 2011, 2011).
- **Control.** Medida que modifica al riesgo. (NTC ISO 31000 2011, 2011)medios para gestionar el riesgo e incluye políticas, procedimientos, directrices, prácticas o estructuras de la organización que pueden ser de naturaleza administrativa, técnica, de gestión o legal.
- **Inventario de activos.** Sigla en inglés: *Assets inventory*. Lista de todos aquellos recursos (físicos, de información, software, documentos, servicios, personas, intangibles, etc.) dentro del alcance del SGSI, que tengan valor para la organización y necesiten, por tanto, ser protegidos de potenciales riesgos (ISO27000).
- **Estándar ISO.** Organización Internacional de Normalización, con sede en Ginebra (Suiza). Es una agrupación de organizaciones nacionales de normalización, cuyo objetivo es establecer, promocionar y gestionar estándares. (ISO).
- **Czinkota y Kotabe.** la información "consiste en datos seleccionados y ordenados con un propósito específico" (Promonegocios.net 2018).
- **Información.** Según Idalberto Chiavenato, información "es un conjunto de datos con un significado, o sea, que reduce la incertidumbre o que aumenta el conocimiento de algo. En verdad, la información es un mensaje con significado en un determinado contexto, disponible para uso inmediato y que proporciona orientación a las acciones por el hecho de reducir el margen de incertidumbre con respecto a nuestras decisiones" (chiavenato, 2006).

3. MARCO METODOLOGICO Y LA POLITICA DE SEGURIDAD

3.1. ASPECTOS METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN.

3.1.1. Tipo de investigación. El trabajo de investigación contenido en este documento se trata de un proyecto de ingeniería, en el cual se deja constancia que el tipo de investigación desarrollada es básicamente de exploración e implementación, dado que cuenta con una base científica y metodológica en la que se desarrollan los procesos de implementación y actualización de las políticas de seguridad en cuanto a la protección de datos personales que debe acoger una compañía con el fin lograr una óptima administración de la misma. Dado que de aquí en adelante se desarrolla la política de seguridad hasta el final del trabajo.

3.1.2. Metas a alcanzar.

- Diseñar una política de seguridad de la información en cuanto al tratamiento de datos personales.
- Aplicar la normativa vigente y la ley estatutaria establecida por el gobierno colombiano en cuanto al tratamiento de datos personales.

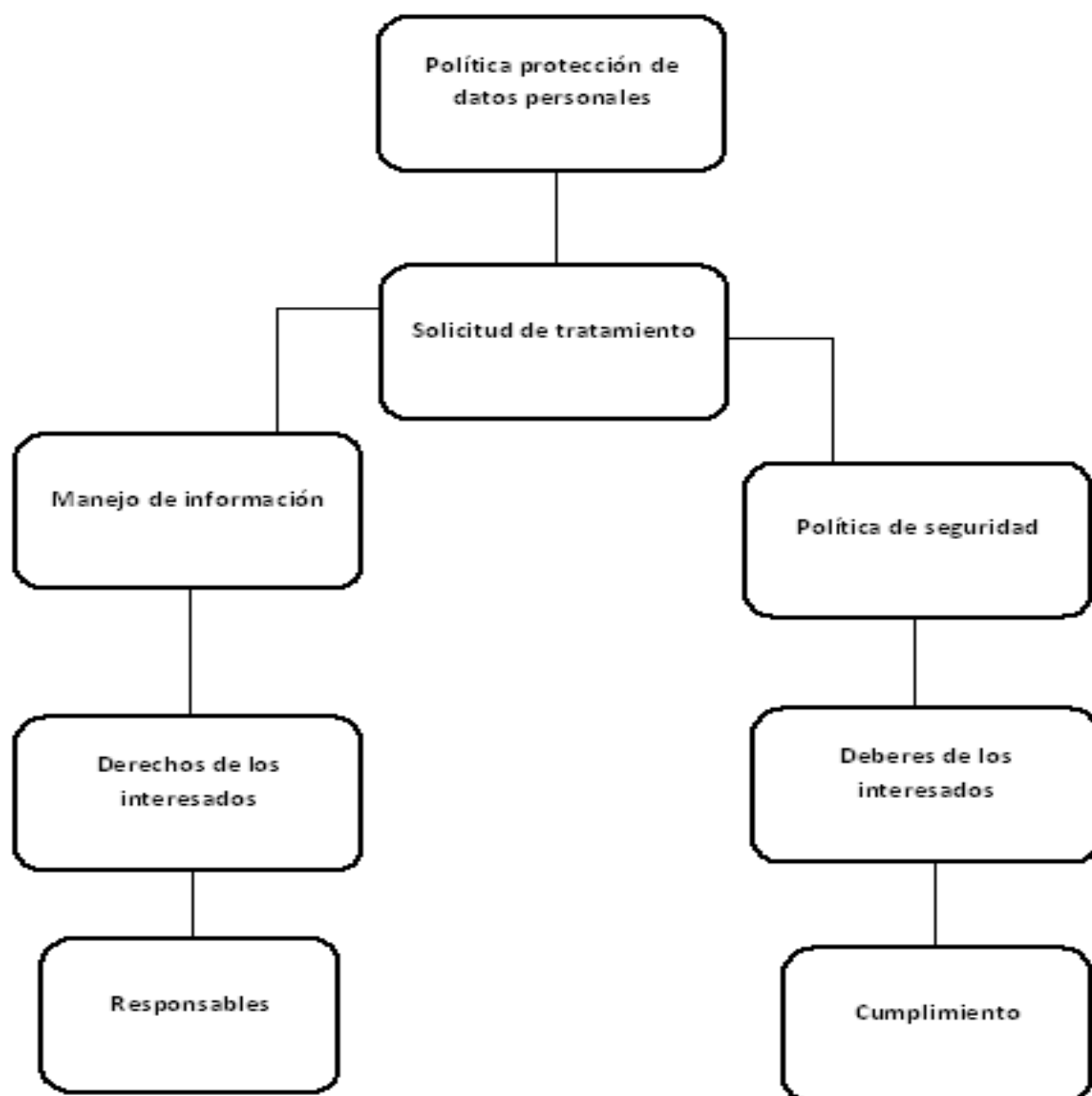
3.2 Ámbito de Aplicación.

La política y procedimientos consagrados en este documento se aplicarán a QUALIY CARS WASH. Los presentes términos y condiciones aplican para cualquier registro de datos personales realizado en forma presencial, no presencial y/o virtual para la vinculación a cualquier producto, servicio o beneficio de QUALIY CARS WASH.

QUALIY CARS WASH se encarga directamente del tratamiento de los datos Personales; sin embargo, se reserva el derecho a delegar en un tercero tal tratamiento exigiendo así mismo al encargado, la atención e implementación de los lineamientos y procedimientos idóneos para la protección de los datos personales y la estricta confidencialidad de los mismos.

Ilustración 1 Metodología política de seguridad

Metodología política de seguridad



En la gráfica se muestra la metodología de implementación de la política de protección de datos personales.

3.2. Principios para el tratamiento de datos personales

QUALIY CARS WASH aplicará los siguientes principios específicos que se establecen a continuación, los cuales constituyen las reglas a seguir en la recolección, manejo, uso, tratamiento, almacenamiento e intercambio, de datos personales:

Acceso y Circulación: De acuerdo con las disposiciones legales, los datos operados por las Cámaras de Comercio en el cumplimiento de sus funciones registrales, están destinados a cumplir una función de publicidad y por lo tanto se garantizará su acceso, de conformidad con lo establecido en la Ley. Sobre datos provenientes de otras fuentes, el acceso y circulación será restringido acorde con la naturaleza del dato y con las autorizaciones dadas por el Titular o demás personas previstas en la Ley.

Confidencialidad: Atendiendo la anterior definición, se garantiza la confidencialidad de los datos dependiendo de la naturaleza del mismo. Por lo tanto, se guardará reserva de la información durante y después de terminadas las actividades que justifican el tratamiento de los datos personales.

Finalidad: Legítima, informada, temporal y material. La finalidad corresponde a las funciones públicas otorgadas legalmente a las Cámaras de Comercio. Asimismo, la Cámara de Comercio de Bogotá tratará datos de carácter personal cuando lo requiera para el desarrollo de sus funciones de carácter privado.

Legalidad: Fines legítimos y sujetos a la Ley 1581 de 2012. (senado de la republa, 2012)

Libertad: La Cámara de Comercio de Bogotá garantiza el derecho a la autodeterminación informativa de los titulares que suministren datos de carácter personal.

Seguridad: Medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para evitar adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Transparencia: La Cámara de Comercio de Bogotá garantiza a los titulares de datos personales, el derecho de acceso y conocimiento de la información de carácter personal que estén siendo tratada con forme a lo establecido por el Decreto Reglamentario 1377 de 2013. (mintic, 2013).

Veracidad o Calidad: Información veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

3.2.3 Principio de acceso y circulación restringida.

El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente política de la Ley, y la Constitución. En este sentido, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas por ley.

Los datos personales, excepto aquellos de naturaleza pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido a los titulares o terceros autorizados. Para estos propósitos, la obligación de QUALITY CARS WASH será de medio y no de resultado.

3.2.4 Principio de confidencialidad

Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales, que no tengan la naturaleza de públicos, están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo suministrar o comunicar los datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la Ley y en los términos de la misma.

En consecuencia, se comprometen a conservar y mantener de manera estrictamente confidencial y no revelar a terceros, la información personal, contable, técnica, comercial o de cualquier otro tipo suministrada en la ejecución y ejercicio de las funciones diferentes a las registrales. Todas las personas que trabajen actualmente o sean vinculadas a futuro para tal efecto, en la administración y manejo de bases de datos, deberán suscribir un documento adicional u otrosí a su contrato laboral o de prestación de servicios para efectos de asegurar tal compromiso. Esta obligación persiste y se mantiene inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

3.2.5 Principio de finalidad

El tratamiento de datos personales que Quality cars wash realiza, obedece a la finalidad legítima de acuerdo con la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, así mismo con lo establecido por el Código de Comercio, y el Decreto 898 de 2002.

3.2.6 Principio de legalidad

El tratamiento de Datos Personales es una actividad reglada que se rige por la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normatividad que las complementen, modifiquen o deroguen.

3.2.7. Principio de libertad

QUALITY CARS WASH puede tratar y ceder los datos personales que se encuentren almacenados en sus bases de datos, sin el previo consentimiento del titular, siempre y cuando, estos provengan de los registros públicos, o que, si bien no están contenidos en ellos, sean de naturaleza pública o se encuentran en bases de datos excluidas por la Ley (p.ej. periodísticas, estadísticas y para la investigación). En los demás casos, QUALITY CARS WASH deberá obtener el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular al momento de tratar sus datos personales.

3.2.8 Principio de seguridad

QUALITY CARS WASH como responsable y/o encargada del tratamiento de datos de carácter personal, proporciona las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

3.2.9. Principio de transparencia

QUALITY CARS WASH garantiza a las personas naturales titulares de datos personales, que podrán obtener en cualquier momento, gratuitamente y sin restricciones, Información acerca de la existencia de datos que le conciernan y que estén almacenados en las bases de datos de QUALITY CARS WASH, Bajo los parámetros establecidos en el artículo 21 del Decreto Reglamentario 1377 de 2013. Este principio no será aplicable a las bases de datos de los registros públicos, ni a las que estén por fuera del ámbito de aplicación de la Ley 1581 de 2012 conforme al artículo 2 de la citada Ley.

3.2.10 Principio de veracidad o calidad

QUALITY CARS WASH garantiza que la información contenida en las bases de datos diferentes a las provenientes de los registros públicos, Que estén sujetas a tratamiento; serán veraces, completas, exactas, actualizadas, comprobables y comprensibles.

La veracidad y calidad de los datos personales que hayan sido capturadas por medio de los registros públicos, es garantizada por cada uno de los titulares de la misma, quedando eximida de cualquier tipo de responsabilidad el QUALITY CARS WASH frente a su calidad

3.2.11 Política

Como política organizacional de la empresa en el reglamento interno de trabajo rige la protección de datos personales en la que se establece. No comunicar ni divulgar a terceros, salvo autorización expresa y por escrito la información que sean de naturaleza reservada y cuya divulgación pueda o se presente para ocasionar perjuicios a la empresa lo que no obsta para denunciar delitos comunes o violaciones del contrato o de las normas legales de trabajo ante las autoridades competentes.

3.2.12 Riesgo

En la gráfica se muestra en porcentaje de riesgo ponderado que se tiene y el impacto por incumplimiento de la política en la protección de datos personales.

descripcion del riesgo	impacto	probabilidad	responsable	plan de manejo (eludir,mitigar,transferir,asumir)
no cumplir con la solicitudes de los titulares	100%	10%	Area comercial y administrativa	mitigar
reproduccion de base de datos personales a terceros	100%	10%	Area comercial y administrativa	eludir

Grafica # 2

4. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

4.1 Tratamiento

4.1.1 Datos Públicos

QUALITY CARS WASH advierte que, Trata sin previa autorización del Titular los datos personales de naturaleza pública y los contenidos en los registros públicos, estos últimos por tratarse de una función pública reglada reconocida por la Ley. Esta situación no implica que no se adopten las medidas necesarias que garanticen el cumplimiento de los otros principios y obligaciones contempladas en la Ley 1581 de 2012 y demás normas que regulen esta materia a cargo QUALITY CARS WASH.

4.1.2 Datos Sensibles

QUALITY CARS WASH restringirá el tratamiento de datos personales sensibles a lo estrictamente indispensable y solicitará consentimiento previo y expreso a los titulares (representantes legales, apoderados, causahabientes) informando sobre la finalidad exclusiva de su tratamiento. QUALITY CARS WASH utiliza y trata datos catalogados como sensibles, cuando:

a. El tratamiento haya sido autorizado expresamente por el Titular de los datos sensibles, salvo en los casos que, por Ley, no se requiera el otorgamiento de dicha autorización. b. El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y éste se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar la autorización. c. El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial; d. El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica o, dentro del marco de procesos de mejoramiento; este último, siempre y cuando se adopten las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares o el dato esté disociado, es decir, el dato sensible sea separado de la identidad del titular y no sea identificable o no se logre identificar a la persona Titular del dato o datos sensibles.

En adición a lo anterior, QUALITY CARS WASH cumple con las siguientes obligaciones:

a. Informar al titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su tratamiento. b. Informar al titular de forma explícita y previa, además de los requisitos generales

de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, cuáles datos objeto de Tratamiento son de carácter sensible y la finalidad del tratamiento, y obtener el consentimiento expreso. c. No condicionar ninguna actividad a que el titular suministre datos personales sensibles (salvo que exista una causa legal o contractual para hacerlo).

Así mismo QUALITY CARS WASH, se acoge a la regla general según la cual el Tratamiento de datos sensibles está prohibido por la Ley, salvo en los siguientes casos:

- a. Cuando el Titular ha autorizado expresamente el Tratamiento.
- b. Cuando por Ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- c. Cuando el Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular.
- d. Cuando el Tratamiento sea efectuado por una fundación, ONG, asociación o cualquier organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical.
- e. El Tratamiento sea necesario para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- f. El Tratamiento obedezca a una finalidad histórica, estadística o científica. En este caso, se deben suprimir las identidades de los Titulares.

4.1.3 Tratamiento de datos de menores.

El Tratamiento de datos personales de niños niñas y adolescentes está proscrito excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, de conformidad con lo establecido en el artículo 7 de la ley 1581 de 2012, y cuando dicho tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y requisitos:

- a. Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- b. Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal o tutor del niño, niña o adolescente otorgará la autorización previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

Todo responsable y encargado involucrado en el tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes, deberá velar por el uso adecuado de los mismos. Para este fin deberán aplicarse los principios y obligaciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y el presente decreto.

La familia y la sociedad deben velar porque los responsables y encargados del tratamiento de los datos personales de los menores de edad cumplan las obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y el presente decreto.

- a. De acuerdo con lo previsto en la Constitución Política de Colombia en sus artículos 44 y 45 y en concordancia con el Código de la Infancia y la Adolescencia, los derechos de los menores deben ser interpretados y aplicados de manera prevalente y, por lo tanto, deben ser observados con especial cuidado. Conforme lo señalado en la Sentencia C-748/11 de la Corte Constitucional, las opiniones de los menores deben ser tenidos en cuenta al momento de realizar algún tratamiento de sus datos.

4.2 Clasificación de las bases de datos

QUALITY CARS WASH ha clasificado sus Bases de Datos de la siguiente manera:

4.2.1. Bases de datos con información pública.

Son las bases de datos manuales o automatizados que contiene.

4.2.2. Bases de datos de ciudadanos

Son las bases de datos manuales o automatizados, que se encuentran estructuradas, y que contienen datos de naturaleza pública y privada de personas jurídicas o naturales en calidad de ciudadanos.

4.2.3. Bases de datos de empleados

Son las bases de datos en medio físico o sistematizado que contienen datos de las personas naturales que se vinculan laboralmente con QUALITY CARS WASH, Cuyo tratamiento tiene como finalidad cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias. En esta base de datos, se incorporan tanta información privada, pública, datos sensibles y de menores. El tratamiento de los datos para los fines diferentes a las obligaciones derivadas de la relación laboral

requerirá autorización previa del titular o su representante legal, Según sea el caso. En ningún caso, QUALITY CARS WASH dará tratamiento a los datos sensibles o de menores sin autorización previa.

QUALITY CARS WASH, en ejercicio de lo dispuesto en el art 10° del Decreto 1377 (mintic, 2013) de 2013, publicó el (día) de (mes) del mismo año una aviso de solicitud de autorización para continuar con el derecho a tratar los datos de las personas naturales vinculadas como empleados QUALITY CARS WASH, que se encuentran incluidos en bases de datos conformadas con anterioridad a la vigencia de la Ley 1581 de 2012 (senado de la republa, 2012).

4.2.4. Bases de datos de contratistas y proveedores

Son las bases de datos en medio físico o sistematizado que contienen datos de las personas naturales que mantienen un vínculo contractual y comercial, cuyo tratamiento tiene como finalidad cumplir con las disposiciones contractuales estipuladas por QUALITY CARS WASH, para las adquisiciones de servicios y bienes demandados por ella para su normal funcionamiento o el cumplimiento de algunas de sus funciones. Esta base de datos contiene datos personales públicos, privados y sensibles, los cuales tienen como finalidad el desarrollo de relaciones contractuales. El tratamiento de estos datos para fines diferentes al mantenimiento de la relación contractual o el cumplimiento de deberes de carácter legal, requiere de autorización previa del titular.

QUALITY CARS WASH, en ejercicio de lo dispuesto en el art 10° del Decreto 1377 de 2013, publicó el (día) de (mes) del mismo año una aviso de solicitud de autorización para continuar con el derecho a tratar los datos de las personas naturales vinculadas contractualmente con QUALITY CARS WASH, que se encuentran incluidos en bases de datos conformadas con anterioridad a la vigencia de la Ley 1581 de 2012. (senado de la republa, 2012).

4.2.5. Bases de datos de archivos inactivos

Son las bases de datos en medio físico o sistematizado que contienen archivos o información de carácter personal inactiva, recogida en soportes diferentes a los contenidos en los registros públicos que lleva QUALITY CARS WASH. Esta información se encuentra almacenada bajo los principios archivísticos y logísticos definidos en la política de seguridad, garantizando su

disponibilidad, La localización exacta, Su integridad, La confidencialidad y trazabilidad de la información. La administración y conservación de la información de carácter personal almacenada en estas bases de datos, Tendrá como finalidad el cumplimiento de las funciones propias de la Cámara de Comercio de Bogotá, la cual tendrá el termino de permanencia establecidos en las Tablas de Retención Documental.

Sin perjuicio de lo anterior, los titulares de datos personales almacenados en estas bases de datos, Podrán ejercer en cualquier momento sus derechos de acceso, actualización, rectificación y supresión, frente al responsable del tratamiento QUALITY CARS WASH.

5. PRERROGATIVAS Y DERECHOS DE LOS TITULARES

Las empresas o organizaciones deben de contar con unas prerrogativas y derechos por lo cual QUALITY CARS WASH reconoce y garantiza a los titulares de los datos personales los siguientes derechos fundamentales.

a. Acceder, conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a QUALITY CARS WASH en su condición de responsable del Tratamiento. b. Solicitar prueba de la existencia de la autorización otorgada QUALITY CARS WASH, salvo los casos en los que la Ley exceptúa la autorización. c. Recibir información por parte QUALITY CARS WASH, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales. d. Presentar quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC). e. Modificar y revocar la autorización y/o solicitar la supresión de los datos personales, cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales vigentes. f. Tener conocimiento y acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

Nota: Estos derechos solamente se reconocen y garantizan sobre los datos de carácter personal de las personas naturales que se encuentren almacenados en bases de datos diferentes a la de los registros públicos.

En el presente documento, en secciones posteriores, define el procedimiento implementado para garantizar estos derechos

6. DEBERES DE LA ORGANIZACIÓN EN RELACIÓN AL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

Las organizaciones dentro de sus políticas están en la obligación de establecer deberes en QUALITY CARS WASH tiene presente que los Datos Personales son de propiedad de las personas a las que se refieren y solamente ellas pueden decidir sobre los mismos. Así mismo, QUALITY CARS WASH hará uso de dichos datos solamente para las finalidades para las que se encuentra debidamente facultada y respetando, en todo caso, la normatividad vigente sobre la Protección de Datos Personales.

QUALITY CARS WASH atenderá los deberes previstos para los Responsables y Encargados del Tratamiento, contenidos en el artículo 17 y 18 de la Ley 1581 de 2012, o normas que la reglamenten o modifiquen, a saber:

- a. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b. Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular;
- c. Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
- d. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- e. Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
- f. Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada;
- g. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento;
- h. Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley;
- i. Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;
- j. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley;
- k. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de

consultas y reclamos; l. Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo; m. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos; n. Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares. o. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

6.1. Deber de secreto y confidencialidad

QUALITY CARS WASH garantiza y exige a toda persona que intervenga en cualquier fase del tratamiento de los datos de carácter personal privado, sensible o de menores, el secreto profesional, respecto de los mismos y al deber de guardarlos, obligaciones que subsistirán aún después de finalizar sus relaciones contractuales con QUALITY CARS WASH

El incumplimiento del deber de secreto será sancionado de conformidad con lo previsto en el Manual interno de trabajo y la legislación vigente.

7. POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

7.1 Generalidades sobre la autorización

Cuando se trate de datos diferentes a los de naturaleza pública, definidos en el numeral 2 del artículo 3 del Decreto Reglamentario 1377 de 2013, QUALITY CARS WASH solicitará previamente la autorización para el tratamiento de datos personales por cualquier medio que permita ser utilizado como prueba. Según el caso, dicha autorización puede ser parte de un documento más amplio como, por ejemplo, de un contrato, o de un documento específico (formato, formulario, otrosí, etc.). Ver anexo1

En caso de tratarse de datos de carácter personal privados correspondientes a personas naturales, la descripción de la finalidad del tratamiento de los datos se informará mediante el mismo documento específico o adjunto. QUALITY CARS WASH informará al titular de los datos lo siguiente:

a. El tratamiento al que serán sometidos sus datos personales y la finalidad específica del mismo. b. Los derechos que le asisten como titular. c. La página web, correo electrónico, dirección física y demás canales de comunicación en por los cuales podrá formular consultas y/o reclamos ante el Responsable o Encargado del tratamiento.

7.1.1 Medio y manifestaciones para otorgar la autorización

La autorización puede constar en un documento físico, electrónico, mensaje de datos, Internet, Sitios Web, en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta, o mediante un mecanismo técnico o tecnológico idóneo, que permita manifestar u obtener el consentimiento vía clic o doble clic, mediante el cual se pueda concluir de manera inequívoca, que de no haberse surtido una conducta del titular, los datos nunca hubieren sido capturados y almacenados en la base de datos. La autorización será generada por QUALITY CARS WASH y será puesta a disposición del titular con antelación y de manera previa al tratamiento de sus datos personales.

7.1.2 prueba de autorización.

Esta se utilizará los mecanismos con que cuenta QUALITY CARS WASH actualmente, e implementará y adoptará las acciones tendientes y necesarias para mantener registros o mecanismos técnicos o tecnológicos idóneos de cuándo y cómo obtuvo autorización por parte de los titulares de datos personales para el tratamiento de los mismos. Para dar cumplimiento a lo anterior, se podrán establecer archivos físicos o repositorios electrónicos realizados de manera directa o a través de terceros contratados para tal fin ver. Anexo 2

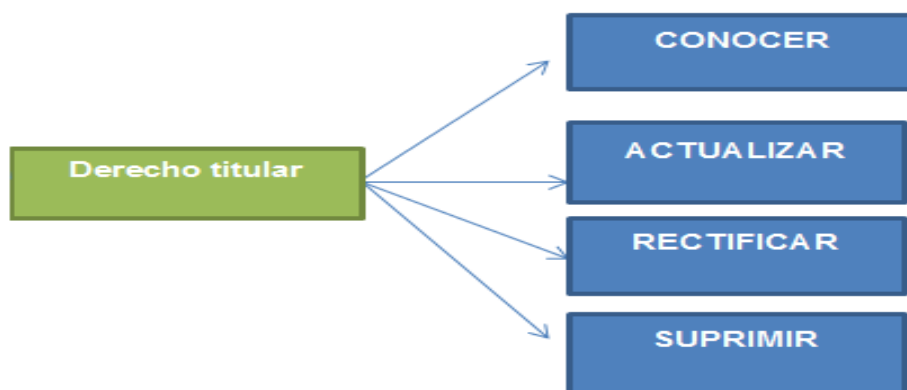
7.1.3 Casos En Que No Se Requiere La Autorización.

La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de: Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial. Datos de naturaleza pública. Casos de urgencia médica o sanitaria Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos. Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas

7.2 Del derecho de Los titulares

En la gráfica se muestra la estructura de los derechos de los titulares en cuanto a su información personal

Ilustración 2 Derechos de los Titulares



7.2.1 Del derecho de acceso.

QUALITY CARS WASH garantiza el derecho de acceso conforme a la Ley 1581 de 2012, solamente a los Titulares de datos personales privados que correspondan a personas naturales, previa acreditación de la identidad del titular, legitimidad, o personalidad de su representante, poniendo a disposición de éste, sin costo o erogación alguna, de manera pormenorizada y detallada, los respectivos datos personales tratados, a través de cualquier medio de comunicación, incluyendo los electrónicos que permitan el acceso directo del titular.

7.2.2 Del derecho de consulta

Los titulares de los datos personales podrán consultar la información de carácter personal que repose en cualquier base de datos de QUALITY CARS WASH. En consecuencia, QUALITY CARS WASH garantiza el derecho de consulta conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 exclusivamente sobre los datos personales privados, sensibles y de menores correspondientes a personas naturales, suministrando a los Titulares de estos datos personales la información contenida en cada una de las bases de datos correspondientes y que estén bajo el control de QUALITY CARS WASH

QUALITY CARS WASH establecerá las medidas de autenticación que permiten identificar de manera segura al titular de los datos personales que realiza la consulta o petición. Esta obligación no aplica para las bases de datos de los registros públicos administradas por QUALITY CARS WASH

Con respecto a la atención de solicitudes de consulta de datos personales que no sean los contenidos en las bases de datos de registros públicos, QUALITY CARS WASH:

Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes y seguros;
Establecer formularios, sistemas y otros métodos que se informarán en el Aviso de Privacidad;
Utilizar los servicios de atención al cliente o de reclamaciones que se encuentren en operación.

Independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, éstas serán tramitadas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. En el evento en el que una solicitud de consulta no pueda ser atendida

dentro del término antes señalado, se informará al interesado antes del vencimiento del plazo las razones por las cuales no se ha dado respuesta a su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

7.2.3 Del derecho a reclamar

El Titular de datos personales privados que correspondan a una persona natural y considere que la información contenida o almacenada en una base de datos que no corresponda a los registros públicos de QUALITY CARS WASH, puede ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes y principios contenidos en la normatividad sobre Protección de Datos Personales. En tal sentido, podrán presentar reclamación ante el Responsable o Encargado del tratamiento de QUALITY CARS WASH

QUALITY CARS WASH cuenta con las medidas de autenticación necesarias que permiten identificar de manera segura al titular de los datos personales que realiza el reclamo. El reclamo lo podrá presentar el titular, teniendo en cuenta la información señalada en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

Si el reclamo estuviese incompleto, el titular lo podrá completar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo, para que subsane las fallas o errores.

Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información solicitada, se entenderá que ha desistido del reclamo.

En caso de recibido reclamo que no sea competencia de QUALITY CARS WASH para resolverlo, se dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

Una vez QUALITY CARS WASH haya recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda se mantendrá hasta que el reclamo sea decidido. El término máximo para resolver la reclamación es de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, QUALITY CARS WASH informará al interesado los motivos de la demora y la

fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

7.2.4 Del derecho a la rectificación y actualización de datos

Toda organización está obligada a rectificar los datos en QUALITY CARS WASH se obliga a rectificar y actualizar a solicitud del Titular, la información de carácter personal que corresponda a personas naturales, que resulte incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y lo términos antes señalados. Lo anterior, siempre y cuando, no se trate de datos contenidos en los registros públicos, los cuales se regirán por la normativa especial. Al respecto, QUALITY CARS WASH tendrá en cuenta lo siguiente:

a. En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales, el Titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición. b. QUALITY CARS WASH, tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando beneficien al Titular de los datos personales. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que QUALITY CARS WASH considere pertinentes y seguros. c. QUALITY CARS WASH, podrá establecer formularios, formatos, sistemas y otros métodos, que serán informados en el Aviso de Privacidad y que se pondrán a disposición de los interesados en la página web u oficinas de QUALITY CARS WASH.

7.2.5 Del derecho a la supresión de datos

El Titular de datos personales, tiene el derecho en todo momento, a solicitar a QUALITY CARS WASH, la supresión (eliminación) de sus datos personales, siempre y cuando, no se trate de datos contenidos en los registros públicos, los cuales se regirán por la normativa especial. Para el resto de datos, se tendrá en cuenta los siguientes supuestos:

a. Que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normatividad vigente sobre Protección de Datos Personales. b. Que hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados. c. Que se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recogidos.

Esta supresión implica la eliminación o borrado seguro, total o parcial, de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por QUALITY CARS WASH.

El derecho de supresión no es un derecho absoluto, y QUALITY CARS WASH como responsable del tratamiento de datos personales, puede negar o limitar el ejercicio del mismo cuando:

- a. El titular de los datos tenga el deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- b. La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- c. Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.
- d. Los datos sean datos de naturaleza pública y correspondan a los registros públicos, los cuales tienen como finalidad su publicidad.

7.2.6 Del derecho a revocar la autorización

Todo titular de datos personales que correspondan a personas naturales, puede revocar en cualquier momento, el consentimiento al tratamiento de éstos, siempre y cuando, no lo impida una disposición legal o contractual. Para ello, QUALITY CARS WASH ha establecido mecanismos sencillos y gratuitos que le permiten al titular revocar su consentimiento. Lo anterior, será posible solo cuando no se trate de datos contenidos en los registros públicos.

En los casos que sea posible la revocatoria de la autorización, se atenderá bajo las siguientes dos modalidades:

- a) Total: Sobre la totalidad de finalidades consentidas, esto es, que QUALITY CARS WASH debe dejar de tratar por completo los datos del Titular de datos personales.
- b. Parcial: Sobre ciertas finalidades consentidas como por ejemplo para fines publicitarios o de estudios de mercado. En este caso, QUALITY CARS WASH deberá suspender parcialmente el tratamiento de los datos del titular. Se mantienen entonces otros fines del tratamiento que el Responsable, de conformidad con la autorización otorgada, puede llevar a cabo y con los que el titular está de acuerdo.

- b) El derecho de revocatoria no es un derecho absoluto y QUALITY CARS WASH como responsable del tratamiento de datos personales, puede negar o limitar el ejercicio del mismo cuando:

. El titular de los datos tenga el deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

La revocatoria de la autorización del tratamiento obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas. c. Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular. d. Los datos sean datos de naturaleza pública y correspondan a los registros públicos, los cuales tienen como finalidad su publicidad.

7.2.7 Protección de datos en los Contratos

En los contratos laborales de las organizaciones se deben incluir cláusulas, QUALITY CARS WASH ha incluido cláusulas con el fin de autorizar de manera previa y general el tratamiento de datos personales relacionados con la ejecución del contrato, lo que incluye la autorización de recolectar, modificar o corregir, en momentos futuros, datos personales del Titular correspondientes a personas naturales. También ha incluido la autorización para que algunos de los datos personales, en caso dado, puedan ser entregados o cedidos a terceros con los cuales QUALITY CARS WASH tenga contratos de prestación de servicios, para la realización de tareas tercerizadas. En estas cláusulas, se hace mención del presente procedimiento y de su ubicación en el sitio web institucional, para su debida consulta.

En los contratos de prestación de servicios externos, cuando el contratista requiera de datos personales, QUALITY CARS WASH le suministrará dicha información siempre y cuando exista una autorización previa y expresa del Titular de los datos personales para esta transferencia, quedando excluida de esta autorización, los datos personales de naturaleza pública definido en el numeral 2° del artículo 3° del Decreto Reglamentario 1377 de 2013 (mintic, 2013)

Los contenidos en los registros público dado que en estos casos, los terceros son Encargados del tratamiento de datos y sus contratos incluirán cláusulas que precisan los fines y los tratamientos autorizados por QUALITY CARS WASH y delimitan de manera precisa el uso

que estos terceros le pueden dar a aquellos, así como las obligaciones y deberes establecidos en la Ley 1581 de 2012 (senado de la república, 2012) y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, incluyendo las medidas de seguridad necesarias que garanticen en todo momento la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de carácter personal encargada para su tratamiento.

Por su parte, QUALITY CARS WASH al momento de recibir datos de terceros y actuar como Encargada del tratamiento de datos de carácter personal, verifica que la finalidad, o finalidades, de los tratamientos autorizados por el titular o permitidos por causas legales, contractuales o jurisprudenciales se encuentran vigentes y que el contenido de la finalidad esté relacionada con la causa por la cual se va a recibir dicha información personal de parte del tercero, pues solo de este modo estará facultado para recibir y tratar dichos datos personales.

7.2.8 Transferencia de datos personales a terceros países

En los casos en que se realice transferencia de datos las empresas como QUALITY CARS WASH en desarrollo de alguna de sus funciones, como puede ser la de participar en programas internacionales para el desarrollo económico, cultural y social, o cualquier otra actividad que implique la transferencia de datos de carácter personal a terceros países, se regirá por las siguientes condiciones:

a. La transferencia de datos personales a terceros países solamente se realizará cuando exista autorización correspondiente del titular y previa autorización de la Delegatura de Datos Personales de la SIC. b. Se considera una transferencia internacional cualquier tratamiento que suponga una transmisión de datos fuera del territorio colombiano, tanto si se realiza una cesión de datos, como si tuviera por objeto la prestación de un servicio al responsable fuera de Colombia. c. Asimismo, se debe obtener la autorización previa del Delegado de Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio, cuando se tenga previsto realizar transferencias internacionales de datos a países que no proporcionan un cierto nivel de protección. Esta autorización sólo podrá ser otorgada si se obtienen garantías adecuadas, como los contratos basados en las cláusulas tipo aprobadas por la SIC, o las Reglas Corporativas Vinculantes. d. La transferencia internacional de datos se podrá realizar mediante solicitud del QUALITY CARS WASH, estableciendo la finalidad, los colectivos de interesados o titulares de

la información de carácter personal, los datos objeto de transferencia y la documentación que incorpore las garantías exigibles para la obtención de la autorización;

en la que conste una descripción de las medidas de seguridad concretas que van a ser adoptadas, tanto por QUALITY CARS WASH como por el Responsable o Encargado de los datos en su lugar de destino. e. QUALITY CARS WASH no solicitará la autorización cuando la transferencia internacional de datos se encuentre amparada en alguna de las excepciones previstas en la Ley y su Decreto Reglamentario. Un ejemplo de ello es el consentimiento del afectado a la transferencia, la transferencia es necesaria para establecer la relación contractual entre el afectado y el responsable de la Base de Datos y la transferencia se refiere a una transacción dineraria.

7.2.9 Reglas generales aplicables

En toda organización se debe establecer reglas en QUALITY CARS WASH se ha establecido las siguientes reglas generales para la protección de datos personales, sensibles y de menores, como es el cuidado de bases de datos, ficheros electrónicos e información personal.

a. QUALITY CARS WASH obtendrá y utilizará los datos personales que en efecto se requieran para el desarrollo de su objeto, para cumplir con sus deberes legales y para atender en debida forma la relación que establezca con el titular del dato; de forma tal que evitará solicitar información ajena a dichos propósitos. b. QUALITY CARS WASH utilizará los datos personales conforme a las finalidades con las que tales datos sean obtenidos. c. Tales datos personales corresponderá a los de sus clientes, colaboradores, proveedores, administradores, aliados y en general a los de todas aquellas personas naturales con las que QUALITY CARS WASH se relaciona para el cumplimiento pleno de su objeto. d. QUALITY CARS WASH obtendrá y utilizará datos personales siempre que se encuentre facultada para ello, bien porque la ley así lo dispone, bien porque ello se deriva de la naturaleza de la relación que tiene con el titular de los datos o bien por Que el titular del dato la autoriza expresamente para el efecto. e. Cuando quiera que se precise autorización del titular para el tratamiento de sus datos personales: QUALITY CARS WASH informará al titular sobre la finalidad de tal tratamiento y obtendrá de él su consentimiento expreso e informado. La autorización se obtendrá en forma previa al tratamiento de los datos personales y, en todo caso, a más tardar al momento de la recolección

inicial de tal información. La autorización podrá darse a través de cualquier medio que permita su adecuada conservación, así como su consulta posterior. f. QUALITY CARS WASH implementará mecanismos que le permitan tener a disposición de los titulares la información de sus datos personales, las finalidades para las que han sido tratados y el tratamiento que se ha dado a los mismos. g. En los eventos en que QUALITY CARS WASH requiera utilizar datos personales para una finalidad distinta a la inicialmente informada a su titular y autorizada por éste o diferente a la señalada en la Ley o ajena a la naturaleza de la relación que lo vincula con QUALITY CARS WASH, se deberá obtener del titular de los datos una nueva autorización. QUALITY CARS WASH tendrá que solicitar una nueva autorización al titular cuando,

Conforme al ordenamiento jurídico, el nuevo uso sea razonablemente previsible por parte el titular del dato al momento de consentir en su utilización, en el marco de su relación con QUALITY CARS WASH. h. QUALITY CARS WASH ha previsto que siempre que los datos personales sean suministrados por un tercero, ese tercero debe contar con la autorización del titular que le permita compartir la información con QUALITY CARS WASH o estar amparado en la ley para ello. i. En los casos en los que QUALITY CARS WASH al titular del dato a partir de los Datos Públicos que haya obtenido, entendidos éstos como aquellos para cuyo tratamiento no se requería la autorización previa del mismo, QUALITY CARS WASH deberá contar con autorización,

Bien dada por la ley o como consecuencia de la naturaleza de la relación con el titular o bien por solicitar del titular su autorización para obtener datos adicionales, caso en el cual le informará acerca de las finalidades para las que serán tratados los nuevos datos que le sean suministrados. j. En el tratamiento de datos de menores de edad, QUALITY CARS WASH tendrá en cuenta el interés superior de los mismos, así como la prevalencia de sus derechos. Adicionalmente, en los eventos en que los derechos de tales menores sean ejercidos por un tercero, QUALITY CARS WASH verificará que ese tercero esté autorizado conforme a la ley para ello. k. En el evento en que la información recopilada corresponda a Datos Sensibles, entendidos éstos como aquellos que afectan su intimidad o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, QUALITY CARS WASH debe informar al titular de la misma acerca del carácter de sensible de los datos que suministra y acerca de la posibilidad que tiene de suministrar o no dicha información. l. QUALITY CARS WASH no condicionará la existencia y el mantenimiento de su relación con el titular al suministro de Datos Sensibles por parte de éste, a menos que tales datos en efecto deban obtenerse por ser indispensables para la existencia y/o

mantenimiento adecuado de la relación o para el cumplimiento de los deberes a cargo QUALITY CARS WASH y/o del titular. m. QUALITY CARS WASH velará porque los datos personales que se encuentran en sus archivos y bases de datos sean almacenados y administrados en razonables condiciones de seguridad y confidencialidad. n. Son confidenciales los datos personales, excepto aquellos que tienen el carácter de públicos. La información clasificada como confidencial debe ser conocida y manejada exclusivamente por los colaboradores autorizados por QUALITY CARS WASH para ello. o. Es responsabilidad de todos los colaboradores de QUALITY CARS WASH velar por la confidencialidad y seguridad de dicha información y velar porque los terceros que acceden a la Misma (proveedores o contratistas) también se responsabilicen de ella. p. El deber de reserva de los colaboradores frente a los datos personales a los que tengan acceso se extiende después de finalizada la actividad realizada por éste en relación con el tratamiento. q. QUALITY CARS WASH informará a las autoridades competentes en los términos que señala la Ley las situaciones relevantes relativas a la administración de los datos personales que son objeto de tratamiento por parte de ella. r. QUALITY CARS WASH conservará los archivos o bases de datos que contengan datos personales por el período que la normatividad vigente así se lo exija o lo permita y la vigencia de las bases de datos estará atada al ejercicio del objeto social QUALITY CARS WASH. s. Sin perjuicio de lo anterior, el período mínimo de conservación de los datos personales del titular corresponderá al término de duración de su relación legal o contractual con ésta o a aquel que sea requerido para que QUALITY CARS WASH cumpla con sus obligaciones o aquel necesario para que se puedan ejercer los derechos por parte del titular del dato en el marco de la naturaleza de la relación que los vincula. t. QUALITY CARS WASH velará porque se registren en los términos de la normatividad vigente,

Las bases de datos que contengan datos personales objeto de tratamiento por su parte. u. QUALITY CARS WASH incorporará a sus procesos los mecanismos para que los titulares de datos personales que administra puedan conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus Datos Personales, así como para revocar la autorización que para su utilización tales titulares han otorgado, siempre que tal revocación conforme al ordenamiento jurídico proceda, es decir, siempre que con la revocación de la autorización no se vulnere un deber legal o contractual.

v. Igualmente, los procedimientos previstos por QUALITY CARS WASH Preverán la divulgación de la presente política y de sus modificaciones en forma adecuada y oportuna. w. Los procedimientos se ajustarán de tal forma que las consultas o reclamos de los titulares sean

atendidos en forma clara, sencilla y oportuna, y en todo caso, en un término que no podrá superar el previsto en la normatividad vigente. QUALITY CARS WASH velará por la suficiencia y claridad de las respuestas a tales consultas o reclamos. x. Adicionalmente, en los procedimientos internos el QUALITY CARS WASH adoptará medidas de seguridad con el fin de: (i) evitar el daño, pérdida, alteración, hurto o destrucción de los datos personales, lo cual implica velar por la correcta operación de los procesos operativos y tecnológicos relacionados con esta materia; (ii) prevenir el uso, acceso o tratamiento no autorizado de los mismos, para lo cual se preverán niveles de acceso y circulación restringida de dicha información; (iii) incorporar los criterios de seguridad de los datos personales como parte integral de la adquisición, desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información. y. Es responsabilidad de la empresa.

8. PROCEDIMIENTO PARA QUE LOS TITULARES PUEDAN EJERCER SU DERECHO A CONOCER, RECLAMAR, ACTUALIZAR, RECTIFICAR, SUPRIMIR Y REVOCAR LA AUTORIZACIÓN

8.1 Generalidades

A Cualquier consulta o reclamo frente a derechos inherentes de los titulares sobre datos de carácter personal se debe realizar mediante un escrito dirigido a (correo electrónico) QUALITY CAR WASH adjuntando fotocopia del documento de identidad del Titular interesado o cualquier otro documento equivalente que acredite su identidad y titularidad conforme a Derecho. b. Los derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión y revocación de la autorización de datos personales son personalísimos y podrán ser ejercidos únicamente por el Titular. No obstante, el Titular podrá actuar a través de representante legal o apoderado cuando aquel se encuentre en situación de incapacidad o minoría de edad hechos que le imposibiliten el ejercicio personal de los mismos, en cuyo caso será necesario que el representante legal o apoderado acredite tal condición.

c. No se exigirá ningún valor o tasa alguna por el ejercicio de los derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión o revocación de la autorización cuando se trate de datos personales de personas naturales que no hagan parte de los registros públicos. (Se tendrá en cuenta lo establecido en el artículo 21 del Decreto Reglamentario 1377 de 2013) d. Con el

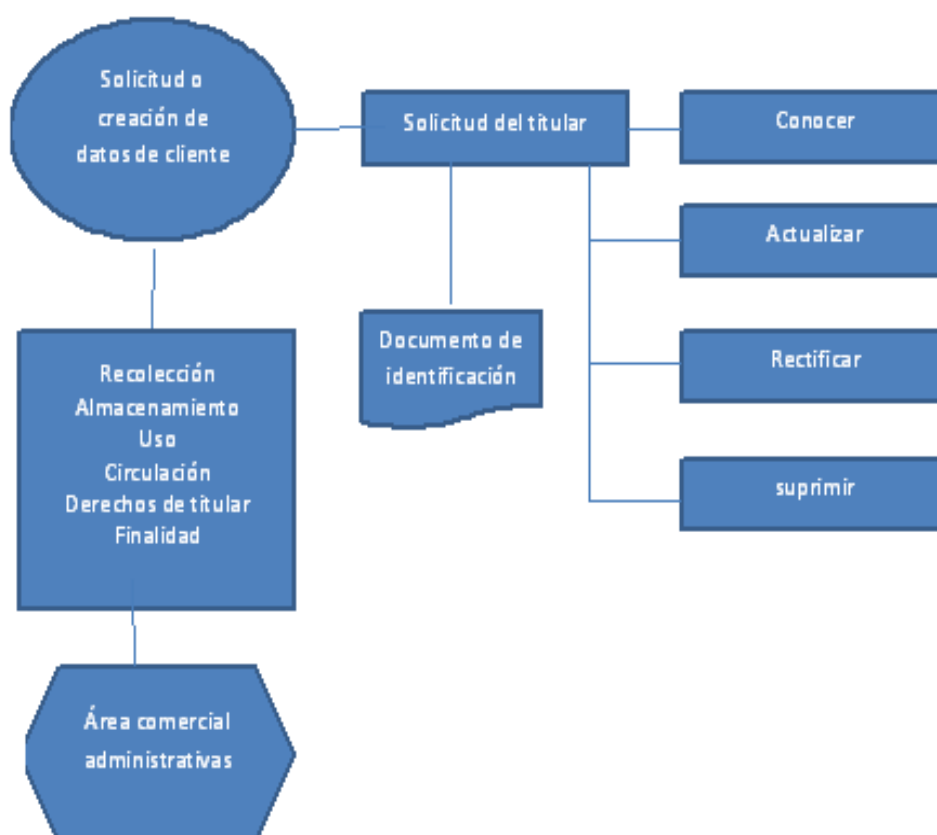
objeto de facilitar el ejercicio de estos derechos, QUALITY CAR WASH ha puesto a disposición de los interesados, los formatos físicos o electrónicos adecuados a esta finalidad.

- c. Una vez cumplidos y agotados los términos señalados por la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la reglamenten o complementen, el Titular al que se deniegue, total o parcialmente, el ejercicio de los derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión y revocación, por parte de QUALITY CAR WASH, podrá poner en conocimiento ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales (Superintendencia de Industria y Comercio – Delegatura de Protección de Datos Personales -) la negación o inconformidad frente al derecho ejercido

8.2 Procedimientos

En el diagrama de procedimiento se muestra el proceso para actualización de información de datos personales de los clientes

Ilustración 3 Procedimiento para actualización de la información



8.2.1 Consultas

Requisitos para la atención de Consultas.

a. Se debe enviar una comunicación sea física o electrónica, esta debe contener como mínimo fecha de solicitud, fotocopia del documento de identificación, dirección de contacto (Física o Electrónica) y teléfono para efectos de notificación; para el representante del titular, documento autenticado que acredite la representación, si es el caso. b. Para ejercer este derecho por medio electrónico, el titular, su causahabiente, tercero autorizado o apoderado podrá formular la consulta por medio del correo electrónico destinado por QUALITY CAR WASH adjuntando la información anteriormente relacionada. c. Para ejercer este derecho por medio físico, su causahabiente, tercero autorizado o apoderado podrá radicar la consulta en cualquiera de las sedes QUALITY CAR WASH, adjuntando la información anteriormente relacionada. d. La persona interesada en ejercer este derecho, deberá en todo caso, utilizar un medio que permita acreditar el envío y la recepción de la solicitud. Cualquiera que sea el medio utilizado para ejercer este derecho; QUALITY CAR WASH atenderá la solicitud siempre y cuando se cumpla con los siguientes requisitos:

TIPO DE SOLICITANTE	REQUISITO	TITULAR	Comunicación escrita	Fotocopia del documento de identificación.
		Formato de Solicitud de Acceso a Datos Personales.	TERCERO / REPRESENTANTE / APODERADO	Comunicación escrita Carta de autorización o documento autenticado que acredite la representación, si es el caso Formato de Solicitud de Acceso a Datos Personales. Fotocopia del documento de identificación del Titular y la persona autorizada

Términos para la atención de consultas.

Independientemente del mecanismo que se implemente para la atención de solicitudes de consulta, éstas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. En el evento en el que una solicitud de consulta no pueda ser atendida dentro del término antes señalado, se informará al interesado antes del vencimiento del plazo las razones por las cuales no se ha dado respuesta a su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

8.2.2 Reclamos

El titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la normatividad sobre Protección de Datos Personales, podrán presentar un reclamo ante el responsable del tratamiento.

El reclamo lo podrá presentar el titular teniendo en cuenta la información señalada en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012 y las presentes reglas:

a. Si el reclamo estuviese incompleto, el titular lo puede completar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo para que se subsanen las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo. b. En el caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, se dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado. c. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles

Así mismo el titular de la información puede ejercer en cualquier momento estos derechos, previo cumplimiento de los requisitos establecidos para ello QUALITY CAR WASH. Al respecto, QUALITY CAR WASH tendrá en cuenta lo siguiente:

a. En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales, el titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición. b. QUALITY CAR WASH, tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando beneficien al titular de los datos. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que QUALITY CAR WASH considere pertinentes. c. QUALITY CAR WASH, podrá establecer formularios, sistemas y otros métodos, que serán informados en el Aviso de Privacidad y que se pondrán a disposición de los interesados en la página web.

d. Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta al titular y no se acredite que la misma actúa en representación legítima, se tomara como no presentada.

El titular de datos personales tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a QUALITY CAR WASH, la supresión (eliminación) de sus datos personales cuando:

a. Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normatividad vigente. b. Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados. c. Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados.

Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados

Requisitos para la atención de Reclamos, Rectificaciones, Actualización o Supresión de datos.

a. El reclamo se formulará mediante solicitud escrita dirigida QUALITY CAR WASH y la comunicación debe contener como mínimo fecha de solicitud, descripción clara y detallada de los hechos que dan lugar al reclamo, fotocopia del documento de identificación, dirección de contacto (Física o Electrónica) y teléfono para efectos de notificación, así mismo debe venir acompañada del formato de reclamación de tratamiento de datos personales; para el representante del titular, documento autenticado que acredite la representación, si es el caso. b. Para ejercer este derecho por medio electrónico, el titular, su causahabiente, tercero autorizado o apoderado podrá formular la reclamación por medio del correo electrónico destinado por QUALITY CAR WASH. Adjuntando la información anteriormente relacionada. c. Para ejercer este derecho por medio físico, su causahabiente, tercero autorizado o apoderado podrá radicar la consulta en cualquiera de las sedes de QUALITY CAR WASH adjuntando la información anteriormente relacionada.

d. La persona interesada en ejercer este derecho, deberá en todo caso, utilizar un medio que permita acreditar el envío y la recepción de la solicitud. Cualquiera que sea el medio utilizado para ejercer este derecho; QUALITY CAR WASH atenderá la solicitud siempre y cuando se cumpla con los siguientes requisitos:

TIPO DE SOLICITANTE	REQUISITO	TITULAR	Comunicación escrita	Fotocopia del documento de identificación.
TERCERO / REPRESENTANTE / APODERADO			Comunicación escrita	Carta de autorización o documento autenticado que acredite la representación, si es el caso

Fotocopia del documento de identificación del Titular y la persona autorizada. Formato de Reclamación de Tratamiento de datos personales.

Términos para la atención de Reclamos.

El término máximo para atenderlo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

8.2.3 Revocar autorización

Todo titular de datos personales puede revocar, en cualquier momento, el consentimiento al tratamiento de éstos siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual. Para ello, QUALITY CAR WASH deberá establecer mecanismos sencillos y gratuitos que le permitan al titular revocar su consentimiento, al menos por el mismo medio por el que lo otorgó.

Se deberá tener en cuenta que existen dos modalidades en las que la revocación del consentimiento puede darse. La primera, puede ser sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, que QUALITY CAR WASH deba dejar de tratar por completo los datos del titular; la segunda, puede ocurrir sobre tipos de tratamiento determinados, como por ejemplo para fines publicitarios, campañas, cursos entre otros. Con la segunda modalidad, esto es, la revocación parcial del consentimiento, se mantienen a salvo otros fines del tratamiento que el responsable, de conformidad con la autorización otorgada puede llevar a cabo y con los que el titular está de acuerdo.

Requisitos para la atención de revocatoria de autorizaciones.

a. La comunicación sea física o electrónica debe contener como mínimo fecha de solicitud, fotocopia del documento de identificación, dirección de contacto (Física o Electrónica) y teléfono para efectos de notificación; para el representante del titular, documento autenticado que acredite la representación, si es el caso. b. Para ejercer este derecho por medio electrónico, el titular, su causahabiente, tercero autorizado o apoderado podrá formular la consulta por medio del correo electrónico destinado por QUALITY CAR WASH. (crear correo especial @

adjuntando la información anteriormente relacionada. c. Para ejercer este derecho por medio físico, su causahabiente, tercero autorizado o apoderado podrá radicar la consulta en cualquiera de las sedes QUALITY CAR WASH adjuntando la información anteriormente relacionada. d. La persona interesada en ejercer este derecho, deberá en todo caso, utilizar un medio que permita acreditar el envío y la recepción de la solicitud. Cualquiera que sea el medio utilizado para ejercer este derecho; QUALITY CAR WASH atenderá la solicitud siempre y cuando se cumpla con los siguientes requisitos:

TIPO DE SOLICITANTE	REQUISITO	TITULAR	Comunicación escrita	Fotocopia del documento de identificación.
TERCERO / REPRESENTANTE / APODERADO	Comunicación escrita	Carta de autorización o documento autenticado que acredite la representación, si es el caso	Formato de Solicitud de Acceso a Datos Personales.	Fotocopia del documento de identificación del Titular y la persona autorizada

Términos para la atención de Revocatorias. El término máximo para atenderlo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Requisitos para la atención de revocatoria de autorizaciones.

a. La comunicación sea física o electrónica debe contener como mínimo fecha de solicitud, fotocopia del documento de identificación, dirección de contacto (Física o Electrónica) y teléfono para efectos de notificación; para el representante del titular, documento autenticado que acredite la representación, si es el caso. b. Para ejercer este derecho por medio electrónico, el titular, su causahabiente, tercero autorizado o apoderado podrá formular la consulta por medio del correo electrónico destinado por QUALITY CARS WASH. (crear correo especial@.co adjuntando la información anteriormente relacionada. c. Para ejercer este derecho por medio físico, su causahabiente, tercero autorizado o apoderado podrá radicar la consulta en cualquiera de las sedes QUALITY CARS WASH adjuntando la información anteriormente relacionada. d. La persona interesada en ejercer este derecho, deberá en todo caso, utilizar un medio que permita acreditar el envío y la recepción de la solicitud. Cualquiera que sea el medio utilizado para ejercer este derecho; QUALITY CARS WASH atenderá la solicitud siempre y cuando se cumpla con los siguientes requisitos:

TIPO DE SOLICITANTE REQUISITO TITULAR Comunicación escrita Fotocopia del documento de identificación. Formato de Solicitud de Acceso a Datos Personales. TERCERO / REPRESENTANTE / APODERADO Comunicación escrita Carta de autorización o documento autenticado que acredite la representación, si es el caso Formato de Solicitud de Acceso a Datos Personales. Fotocopia del documento de identificación del Titular y la persona autorizada

Términos para la atención de Revocatorias.

El término máximo para atenderlo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

9 FUNCIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES AL INTERIOR DE LA ORGANIZACION

9.1 Responsables

Dentro de la compañía se debe asignar a personal capacitado por esto QUALITY CARS WASH designa como responsable del tratamiento de datos personales a la oficina de informática y telecomunicaciones, como la persona que recibirá, procesará y canalizará las distintas solicitudes que se reciban, y las hará llegar a la respectiva dependencia encargadas del tratamiento, dependencias que una vez reciban estas comunicaciones, entrarán a cumplir con la función de protección de datos personales, y deberán dar trámite a las solicitudes de los titulares, en los términos, plazos y condiciones establecido por la normatividad vigente, para el ejercicio de los derechos de acceso, consulta, rectificación, actualización, supresión y revocatoria a que se refiere la normatividad vigente sobre protección de datos personales

En el evento en que usted considere que QUALITY CARS WASH dio un uso contrario al autorizado y a las leyes aplicables, podrá contactarnos a través de una comunicación dirigida a la Oficina de informática y telecomunicaciones QUALITY CARS WASH.

9.2 Encargados

En cada organización se tener personal que cumpla con los términos en QUALITY CARS WASH como organización, y en los términos establecidos en la normatividad vigente, actuará como RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO de Datos Personales; y las distintas dependencias actuarán como ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO de datos personales.

QUALITY CARS WASH distingue entre encargado interno y encargado externo. Los encargados internos son empleados de QUALITY CARS WASH mientras que los externos son personas naturales o jurídicas que tratan datos que QUALITY CARS WASH les suministra para la realización de una tarea asignada (proveedores, consultores, empresas de tercerización, Confecámaras, etc.).

9.2.1 Encargados Internos

Áreas encargadas internos y jefes de oficina

9.2.2 Encargados Externos

Empresas que llevan a cabo procesos de tercerizados. Consultores Proveedores

9.2.3 Información de contacto

Si tiene alguna pregunta sobre esta política, comuníquese con: QUALITY CARS WASH
Mediante comunicación escrita a través del correo electrónico: @QUALITY com.co
personalmente en la Oficina de Informática y telecomunicaciones QUALITY CARS WASH.
Dirección oficina

9.2.4 Cumplimiento

La oficina de informática y telecomunicaciones y el Coordinador de Control Interno realizarán periódicamente Auditorías de Seguridad para garantizar el cumplimiento de las políticas aplicables, los procedimientos y la legislación. a. El Comité de Seguridad Informática tiene como una de sus funciones proponer y revisar el cumplimiento de las normas y políticas de seguridad que garanticen acciones preventivas y correctivas para la salvaguarda la información, equipos e instalaciones de cómputo, así como de los bancos de datos de información automatizada en general. b. Está prohibido por las leyes de derechos de autor y por la quality cars wash realizar copias no autorizadas de software, ya sea adquirido o desarrollado por. c. Los sistemas desarrollados por el personal interno o externo que controle el Departamento de Sistemas son propiedad intelectual de la compañía.

9.2.5 Cumplimiento de las políticas y procedimientos

a). Todos los empleados deben cumplir con las Políticas de Seguridad Informática y sus Documentos relacionados. Los empleados que por negligencia violen estas normas serán Objeto de sanciones disciplinarias o despido.

b). La oficina de informática y telecomunicaciones y el Coordinador de Control Interno realizarán acciones de verificación del cumplimiento del procedimiento de Políticas y Estándares de Seguridad Informática de acuerdo con lo establecido.

c). La oficina de informática y telecomunicaciones y el Coordinador de Control Interno podrán implantar mecanismos de control que permitan identificar tendencias en el uso de recursos informáticos del personal interno o externo, con el fin de revisar la actividad de los procesos que ejecuta y la estructura de los archivos que se procesan.

d). El mal uso de los recursos informáticos que sea detectado será reportado conforme a lo Indicado en la Política de Seguridad Informática.

e). Los empleados que sean propietarios de la información deben apoyar las revisiones del cumplimiento de los sistemas con las políticas y estándares de seguridad informática apropiadas y cualquier otro requerimiento de seguridad.

9.2.6 Vigencia

La presente política entra en vigencia a partir del primero () de 2019

Actualizaciones de la política: QUALITY CARS WASH podrá modificar los términos y condiciones del presente documento de políticas y procedimientos como parte del esfuerzo por cumplir con las obligaciones establecidas por la Ley 1581 de 2012, los decretos reglamentarios y demás normas que complementen, modifiquen o deroguen lo contenido en este documento, con el fin de reflejar cualquier cambio en las operaciones o funciones.

10. RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES.

10.1 Recomendaciones

Dentro de recomendaciones posibles acerca de Las políticas de seguridad informática se puede decir que son la base para todo programa de seguridad por lo que es necesario contar con una un diseño adecuado al tipo de negocio que se va a manejar y la cual debe contener un programa de difusión, monitoreo, revisión y actualización como parte de un ciclo para el mantenimiento de esta estrategia, es decir un ciclo de mejora continua.

De igual manera como recomendación también se debe tener una capacitación continua al personal que tenga algún vínculo laboral con la compañía con el fin de fortalecer este eslabón en la cadena de obtención y manejo de la información con el fin de prevenir posibles incidentes de seguridad y mala manipulación de la misma.

Esta política de seguridad deberá seguir un proceso de actualización periódica sujeto a los cambios organizacionales relevantes: crecimiento de la planta de personal, cambio en la infraestructura computacional, desarrollo de nuevos servicios, entre otros. El documento que contiene la política de seguridad deber ser difundido a todo el personal involucrado en la definición de estas políticas.

10.2 CONCLUSIONES

- El diseño de una política de seguridad y procedimiento para para implementación informática en una empresa es una solución integral que no sólo busca proteger, preservar, administrar de una manera correcta clara y eficiente los recursos con los que cuenta una empresa, también se busca generar tranquilidad y correcta ejecución en los procesos, donde se pueda prevenir, evitar, controlar y minimizar los daños de incidentes que afectan a la misma , dadas estas condiciones es primordial , capacitar al personal en temas asociados a la seguridad informática y al manejo de los datos de la organización es indicar y saber cómo hacer frente a incidentes que se llegarán a presentar con el fin de responder de una manera adecuada es una de las principales metas de esta estrategia.
- Implementar de las medidas de seguridad comprendidas en el Sistema de Gestión de Seguridad de la información – SGSI. genera una cultura empresarial en la cual toda la organización este comprometida y alineada al momento del manejo y obtención de datos personales de cada uno de los colaboradores, clientes proveedores para dar cumplimiento a la normatividad tanto interna como externa y la legislación de cada país en cuan to al tema de tratamiento de datos.es asi como al desarrollar este documento se cumple con la aplicación de los procedimientos y legislación vigente dentro del país Colombia
- Al Realizar la valoración, análisis y evaluación de los riesgos de seguridad asociados a la información y su impacto, se identifican cada una de las opciones para su tratamiento con el fin de garantizar la privacidad, la continuidad e integridad de la información del Negocio.
- El documento de diseño de una política de seguridad fue desarrollada para el caso particular de la empresa QUALITY CARS WASH es así como en la revisión se encontró que esta no contaba con una política de seguridad en cuanto al tratamiento de datos personales, la cual consiste en la aplicación de lineamientos y recomendaciones para el desarrollo de políticas con el fin de que el documento que se tiene sea más completo, actualizado y claro.

BIBLIOGRAFIA

- Promonegocios.net 2018. (s.f.). *Promonegocios.net*. Obtenido de Promonegocios.net:
<https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/definicion-informacion.html>
- chiavenato, A. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. septima edicion: McGraw-Hill Interamericana, 2006, Pág. 110.
- Congreso de Colombia. (5 de enero de 2009). *ley 1273 de 2009 delitos informaticos* . Obtenido de
http://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/normatividad/Ley_1273_2009.pdf
- Congreso de la Republica. (31 de Diciembre de 2008). *Ley estatutaria 1266*. Obtenido de
http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1266_2008.html
- Congreso de la Republica. (15 de Mayo de 2009). *Ley 1727 de 2009*. Obtenido de <https://diario-oficial.vlex.com.co/vid/decreto-353766694>
- Congreso de la republica. (06 de 03 de 2014). *secretaria del senado*. Obtenido de
http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1712_2014.html
- Conpes 3854. (11 de 04 de 2016). *politica nacional de seguridad digital*. Obtenido de
<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/3854.pdf>
- Corte Constitucional. (02 de abril de 2008). *Corte constitucional* . Obtenido de
<http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2008/C-1011-08.htm>
- el portal ISO 27000. (2016). *ISO 27000.ES*. Obtenido de <http://www.iso27000.es/iso27000.html>
- Funcion publica. (17 de 10 de 2012). *Gestor normativo*. Obtenido de
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>
- Fundacion universitaria los Libertadores. (1 de 12 de 2017). <http://www.ulibertadores.es>. Obtenido de
<http://www.ulibertadores.edu.co/images/documentos-institucionales/documentos/politica-seguridad-informacion.pdf>
- grupo de trabajo gestores bibliograficos . (2016). *Mendeley Guia de uso*. leon: universidad de leon.
- instituto politecnico nacional. (2009).
<https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/5751/IF7.86.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
Obtenido de
<https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/5751/IF7.86.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ISO. (s.f.). Obtenido de <https://www.iso.org/home.html>

ISO TOOLS. (2018). *ISO TOOLS*. Obtenido de <https://www.isotools.org/2018/05/24/9-pasos-implementar-norma-iso-27001/>

ISO27000. (s.f.). *Sistema de Gestion de la Seguridad de la Informacion*. Obtenido de WWW.ISO27000.ES

Mieres, J. (2009). *BUenas Practicas en seguridad informatica*. 2009.

Ministerio de Hacienda y Credito publico . (06 de agosto de 2010). *actualicese.com*. Obtenido de <https://actualicese.com/normatividad/2010/08/06/decreto-2952-de-06-08-2010/>

Ministerio de Industria y comercio. (27 de Junio de 2013). *Decreto 1377 de 2013*. Obtenido de <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Decretos/2013/Documents/JUNIO/27/DECRETO%201377%20DEL%2027%20DE%20JUNIO%20DE%202013.pdf>

mintic. (27 de 06 de 2013). *articles 4274*. Obtenido de https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-4274_documento.pdf

NTC ISO 31000 2011. (16 de 02 de 2011). *NTC ISO 31000*. Obtenido de https://sitios.ces.edu.co/Documentos/NTC-ISO31000_Gestion_del_riesgo.pdf

Orrego, V. M. (2011). *gestion de la seguridad de la informacion segun cobit ,itil e iso 27000*. *Revista Pensamiento Americano*, 21-23.

Presidencia de la republica . (mayo de 2018). *manual politicas de la seguridad de la informacion* . Obtenido de <http://es.presidencia.gov.co/dapre/DocumentosSIGEPRE/M-TI-01-Manual-Politicas-Seguridad-Informacion.pdf>

Ricardo Cañizales, C. M. (2011). *Implantacion de un sistema de seguridad segun ISO27001*. Madrid España: Fundacion Confametal.

Royer 2004. (2012-2017). *feedipedia*. Obtenido de <http://ifip.asso.fr/sites/default/files/pdf-documentations/55theaap2004royer.pdf>

senado de la republca. (18 de 10 de 2012). *ley 1581*. Obtenido de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1581_2012.html

univerisidad Internacional de la Rioja. (2016). *auditria de la seguridad*. UNIR.

ANEXO # 1

Estos derechos los podré ejercer a través de los canales o medios dispuestos por QUALITY CARS WASH” para la atención al público, la línea de atención nacional teléfonos, el correo electrónico @QUALITY CARS.co y las oficinas de atención al cliente a nivel Nacional, cuya información puedo consultar en www.QUALITYcarswash.co, Disponibles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., para la atención de Requerimientos relacionados con el tratamiento de mis datos personales y el ejercicio de los derechos mencionados en esta autorización

Por todo lo anterior, he otorgado mi consentimiento a Quality cars wash para que trate mi información personal de acuerdo con la Política de Tratamiento de Datos.

ANEXO # 2

Manifiesto que la presente autorización me fue solicitada y puesta de presente antes de entregar mis datos y que la suscribo de forma libre y voluntaria una vez leída en su totalidad.

Nombre: _____ (del titular)

Firma: _____ (del titular)

Identificación: _____ (del titular)

Fecha: _____ (Fecha en que se puso de
Presente al titular la autorización y entregó sus datos)